

4 مؤسسه عت التجارة الالكترونية

التسويق باستخدام البريد الإلكتروني



E-mail Marketing



مؤسسه عت التجارة الالكترونية
مؤسسه عت التجارة الالكترونية
مؤسسه عت التجارة الالكترونية

تذير:

حقوق الطبع والنشر لهذا الكتاب محفوظة للمركز العلمي لتبسيط العلوم
ولا يجوز نشر أى جزء من هذا الكتاب أو إختزان أى جزء من مادته
بطريقة الإسترجاع أو نقله بأى طريقة من الطرق الإلكترونية
أو الميكانيكية أو بالتصوير أو التسجيل أو النسخ أو النقل
دون الرجوع إلى المؤلف وأخذ تصريح خطى بذلك
فسوف يعرض نفسه للمسائلة القانونية ،
مع حفظ كافة حقوقنا الجنائية والمدنية ...

موسوعة التجارة الإلكترونية (٤)

التصويق الجيد والبيع والخرء باستخدام البريد الإلكتروني
E-mail Marketing

رقم الإيداع بحار الكتبة : ٢٠٠٤ / ١٠٦٠٣

ISBN: 977-6197-01-9

رجاء

رحمه الله والذى ... قال في ذات يوم
لكل شيء زكاة وزكاة العلم تبليغه للآخرين ..
اللهم إن كان هذا الكتاب فيه منفعة للأمة العربية فاجعله في ميزان
حسنات والذى .. وبهذا العمل أودع الله سبحانه وتعالى
أن ينصر المسلمين في كل بقاع الأرض
ومخلص الأقصى المبارك من أيدي اليهود ...

شكر وتقدير

جزى الله خيراً كل من ساعدني في إتمام هذا العمل المتواضع ليضع نور الأمل
واخل عيون إخواني وأخواني مستغربي شبكة الإنترنت

لقد تمت بأمر الله بمراجعة المراجع التي تمت بسروها في هذا الكتاب وتأكدت من
خلوها من المراجع الغير أخلاقية ، والمركز العلمي والمؤلف غير مسؤول عن أي تغيير
قد يحدث بمحتويات هذه المراجع أو إغلاقتها عن طريق الهاكرز أو أعداء الله ..

بسم الله الرحمن الرحيم
فقلتُ استغفروا ربكم إنه كان غفارا
يرسل السماء عليكم مدرارا
ويزدكم بأموال ونسب
وجعل لكم جنات وجعل لكم أنهارا
صدق الله العظيم

لذلك كان الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم
يستغفر في اليوم واللييلة مائة مرة
فالاستغفار يجلب لك الرزق والمال والبنين في الدنيا
ويجعل لك الله سبحانه وتعالى جنات في الآخرة
فهنيئاً لمن استغفر في اليوم مائة مرة.

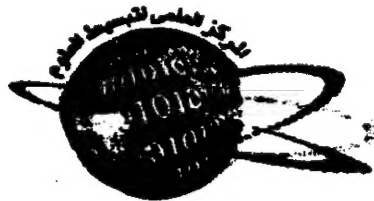
بسم الله الرحمن الرحيم
نرفع درجاس من نشاء وفوق كل ذي علم عليم
صدق الله العظيم

المؤلف

خالد محمد خالد

بكالوريوس العلوم - جامعة الإسكندرية
دبلوم الدراسات العليا في الإنترنت
من الولايات المتحدة الأمريكية

Khaled Mohamed Khaled
Internet and ecommerce specialist Diploma
Washington D.C., USA



المركز العلمي لتبسيط العلوم

٢٣ حسن رفعت ، سيدى بشر ، إسكندرية ، مصر
تليفون : ٥٢٩٨٤٢٨ - فاكس : ٥٢٩٨٤٢٨

صدر من موسوعة التجارة الإلكترونية حتى الآن

١. البيع والشراء عبر مواقع المزادات داخل شبكة الإنترنت eBay
٢. كيف تصمم موقع يبيع منتجاتك عبر شبكة الإنترنت Web marketing
٣. التصدير والاستيراد باستخدام شبكة الإنترنت
Import & Export through the Internet
٤. التسويق عبر البريد الإلكتروني e-marketing
٥. كيف تباع مئات المنتجات الإسلامية عبر شبكة الإنترنت
٦. استخدام الـ drop shipping لعمل أرباح كبيره بدون رأس مال
٧. التسويق باستخدام آلات البحث والدلائل
500 search engines and directories
٨. التسويق باستخدام البرامج المشاركة Affiliate programs
٩. نظم الدفع الإلكتروني Payment method
١٠. تعليم اللغة الإنجليزية التجارية للعمل بها عبر شبكة الإنترنت
١١. التسويق الإلكتروني باستخدام الرسائل القصيرة sms والمتدنيات والقوائم البريدية والشات.
١٢. خدمة العملاء عبر الإنترنت

لمعرفة محتويات كل كتاب وكتب المؤلف الأخرى

الرجاء زيارة موقعنا على الإنترنت

<http://www.books4internet.com>

scss@books4internet.com

ملحوظة هامة

لقد اعتمدت اعتماداً كلياً في كتابة هذا الكتاب على خبرتي المكتسبة في مجال الاستيراد والتصدير عبر شبكة الإنترنت طوال إحدى عشر عاماً

في الإسكندرية بمصر

وزيامن بالصين

ودوسيلدورف بألمانيا

وباريس بفرنسا

وهونج كونج وسنغافورة

والسعودية والأردن

وإيطاليا وهولندا ودبي

وأخيراً نيويورك بأمريكا

وقد قمت بزيارة هذه الدول أثناء عملي بإحدى شركات الاستيراد والتصدير بمدينة الإسكندرية.

لذلك محتوى الكتاب يعبر عن رأي المؤلف في هذا المجال ،
بدون أدنى مسؤولية على الناشر.

الجزء الأول

البريد الإلكتروني E-mail

التمهيد

لأن هذا الكتاب يطرق أبواب ثورة الاتصالات وخاصة باب البريد الإلكتروني E-mail ، ويسبح داخل غرفه الجديدة ، وخصوصاً غرفة التجارة الإلكترونية ، ويمد أصابعه على ما هو حديث وجديد ، ولأننا في حاجة قصوى إلى ثورة جديدة للمعلومات والتكنولوجيا تخدم العمليات التجارية المتبادلة ، وخصوصاً مع بدء ألفية جديدة وقرن جديد ، ولأن مستقبل الأمم يوزن بميزان العلم والمعلومات ، ولأن المعلومة غالية وتطبيقها أغلى ، كان ولا بد من هذا الكتاب الذى يخلو من التعقيدات والمصطلحات الضخمة التى لا تشبع غريزة القارئ العلمية لكثرة التكتل المعلوماتى المعقد الذى ما يملئ على القارئ إلا وحماً ومللاً .

هذا الكتاب الذى يسلط الضوء على كيفية استخدام البريد الإلكتروني استخداماً نتقى الله فيه ، فهى وسيلة سخرها لنا الله سبحانه وتعالى للكسب الحلال والمنفعة العامة وأيضاً للدعوة فى سبيل الله .

وهناك وسائل إتصالات أخرى مثال Telnet ، و FTP ، و Usenet ، و Mailing lists ، و Newsgroups ، و Net ، و show TV & Video ، و Netphone ، و Net Radio ، و Net Audio

ولكن ليس لها مجال بهذا الكتاب ، حيث أننا نركز على استخدام البريد الإلكتروني كوسيلة فعالة للبيع والشراء والتسويق الجيد عبر شبكة الإنترنت.

لماذا الإنترنت في مصر والوطن العربي ؟

لأننا نريد عصر معلوماتي عربي ، عصر تكنولوجي متين ، مثقفون وعلماء يتوغلون هنا وهناك ، يرون ما بأيديهم وما بأيدي الآخرين ليس لأخذ ما بأيديهم ولكن للرؤية الخاطفة البناءة التي يترجمها العقل العربي إلى حقيقة ليست تخيلية

وقد أثبت لنا العالم المصري العظيم الأستاذ الدكتور أحمد زويل أن ما يفعله الإنسان العربي ليس إلا حقيقة لم ولن تكون تخيلية على مدار عالمنا العربي.. فلماذا ؟ يا شباب العرب التقاعص عن التقدم والرقى ، فقد فتح لكم الباب العالم الجليل الدكتور أحمد زويل ، ومن قبله علماء عرب كثيرون ، فهيا إلى المعلوماتية هيا بنا نستخدم شبكة الإنترنت بعد أن تعلمنا كيفية العمل عليها

الإنترنت قطر بسرعة الرياح في مصر والوطن العربي

الآن نسمع كثيراً عن المقاهي ، فهي ليست مقاهي لتناول شراب القهوة أو الشاي أو لعب الشطرنج أو الكوتشينة ، ولكنها مقاهي لتناول العلم

والمعلومات .. والغريب أنه نفس المبلغ الذى يدفع لمقاهى القهوة هو نفسه ما يدفع لمقاهى الإنترنت !! .. فأيهما أفضل ؟؟؟!!

الآن وبعد أن أصبحت مقاهى الإنترنت فى كل شارع وحي إلا أن معظم المثقفون والأساتذة والمعيدون والأطباء والمهندسون وغيرهم لا يستطيعون العمل على الإنترنت .. لماذا ؟

لك أن تتعلم البحث داخل شبكة الإنترنت فى مدة لا تزيد عن ٣ ساعات .وبعدها تستطيع أن تذهب إلى أى مقهى إنترنت إن لم تمتلك كمبيوتر ، أو تشترك بإحدى شركات مزودى خدمة الإنترنت إذا كان لديك كمبيوتر بالمنزل أو العمل وتبحث عن ماهو جديد فى مجالات عملك ، تبحث عن الكتب التى تريدّها فى كثير من المعاهد ودور النشر العالميه ، تبحث عن آخر الأبحاث والمؤتمرات الخاصة بعملك تبحث عن منتجاتك التى تريد أن تستوردها من الخارج ، تبحث عن شركات حول العالم لتصدر منتجاتك إليها . تبحث عن برامج تريد أن تشتريها أو تحملها لجهازك مجاناً

لماذا نحرم نفسك من هذه المتعة المفيدة التى تخدم بها نفسك ووطنك... وقبل التعرف على أكثر أنواع الإتصالات شعبية فى العالم وهو البريد الإلكتروني E-mail لابد من معرفة بعض الشئ عن أساسيات الشبكة ، وبدايتها وتطورها.

أساسيات الشبكة Network Basics

كما نعلم جميعاً أننا عالم يربطه معلومات و بيانات و إتفاقيات ، لذلك أصبحت المعلومات واحدة من أهم و أعظم إحتياجات الدول المتقدمة و النامية سواء ، المعلومة هي فقط أول خطوة للبحث العلمي بل وأول خطوات تكنولوجيا المعلومات ، فالمصنع الصغير يحتاج المعلومة و كذلك المؤسسة الكبيرة .

لذلك كان و لابد من التفكير في وسيلة سريعة للإتصال بين الدول و بعضها البعض ، بين أفراد المؤسسة داخل الشركة ، بين خطوط الطيران ، بين شركات السياحة ، بين الجامعات ، بين معاهد الأبحاث العلمية ، بين شخص و آخر

من هذا المنطلق فكر باحثو العالم كله في شتى الدول للحصول على طريقة واحدة لحل هذه المشكلة و كانت " الشبكات " Networks ... فهي وحدها التي تستطيع تخزين معلومات العالم كله ، و الحصول عليها من أى مكان في العالم

فبدخول الشبكات أصبح للباحثين الحصول على ملايين الكتب و الصفحات بسهولة ، أمكن عمل مؤتمرات بين مجاميع العمل المختلفة و البعيدة عن بعضها ، أمكن الحديث بين شخصين أحدهما في مصر و الآخر في الولايات المتحدة الأمريكية ، يمكنك متابعة أعمالك حتى لو كنت خارج وطنك بدون

أوراق تصحبها معك ، بدون مستندات ، بدون أقلام ، بدون حقائب العمل ، فقط العمل على الإنترنت من أى مكان فى العالم و الإنترنت Internet هى أعظم الشبكات إنتشاراً .

برريرة ليس لها نهاية

بدأ التفكير فى عمل شبكة معلومات عام ١٩٥٧ أثناء الحرب الباردة بين السوفيت والولايات المتحدة وفى عام ١٩٦٨ تم ربط أربعة من الجامعات الأمريكية ببعضها خلال شبكة حاسب تجريبى وشبكة ARPANET وذلك لإمكانية تناول البحوث وتبادلها بصورة أسرع وأنشط . وفى عام ١٩٧٢ كانت البداية القوية حيث أن ARPANET وصلت معظم الجامعات فى الولايات المتحدة الأمريكية وعددهم ٥٠ جامعة والآن يوجد آلاف من شبكات الكمبيوتر فى العالم مرتبطة بالانترنت وبعد ظهور شبكة الانترنت بدأ ظهور شبكات أخرى تنافسها ولكن دون جدوى مثال شبكة UNIX وشبكة BITNET ثم شبكة CSNET ثم شبكة NSFNET التى ارتبطت بشبكة انترنت وانضمت إليها لكى تصبح شبكة الانترنت هى الآم . والانترنت هى مشروع تعاونى لا يتحكم فيها أشخاص أو شركات أو معاهد أو حكومه أو منظمة وذلك لأن شبكة الانترنت ليست وسيلة اتصالات فقط لغرض المعلومات ولكنها ستكون الاقتصاد العالمى الجديد .

ولكن هناك هيئات ومنظمات أخذت على عاتقها تنظيم عمل الشبكة مثال W3C مسئول عن معايير html للويب و IAB مسئول عن التركيب الهندسي للإنترنت و IAIVA و Internic قاما بمساعدة الهيئات التي تقوم بعمل الـ IP address و الـ Domain names

وشبكة الإنترنت هي مجموعة من آلاف الشبكات وملايين الحاسبات الآلية عبر العالم .

ويرجع سر شبكة الإنترنت إلى بروتوكول يسمى TCP / IP الذي يقوم بالصياغة والتشفير .

TCP Transmission Control protocol
IP Internet Protocol

ما هي الـ Domains ؟

لو أراد شخص ما أن يرسل رسالة بريدية عادية إلى شخص آخر في مكان آخر لابد أن يعرف اسم الشارع والحي والمدينة ورقم المنزل ورقم الشقة والبلدة والرقم البريدي zip code هذه المعلومات يطلبها ساعي البريد (مكتب البريد) لكي يسلم رسالتك إلى صاحبها .

أيضا لكي ترسل بريد إلكتروني لابد من معرفة الـ e-mail address
ويأخذ الصورة username @ Somewhere.domain

و اسم الكمبيوتر المرسل إليه هو :

Somewhere.domain

User Name هو اسم المستخدم

و هناك أنواع للـ Domain مثل :

com	Like Company or Commercial Organization
edu	Educational site like University
gov	Government site like NASA
mil	Military site
net	Gate ways and other Administrative hosts
org	Private Organization

و أيضاً كل بلد يرمز له بـ Domain مثل :

Afghanistan	AF	Albania	AL
Algeria	DZ	American Samoa	AS
Andorra	AD	Angola	AO
Anguilla	AI	Antigua and Barbuda	AG
Argentina	AR	Australia	AU
Austria	AT	Bahamas	BS
Bahrain	BH	Banglades	BD
Barbados	BB	Belgium	BE
Belize	BZ	Benin	BJ
Bermuda	BM	Bhutan	BT
Bolivia	BO	Botswana	BW
Brazil	BR	Brunei Darussalam	BN
Bulgaria	BG	Burkina Faso	BF

Burundi	BI		
Cambodia	KH		
Cameroon	CM	Canada	CA
Cape Verde	CV	Cayman Islands	KY
Central African Rep.	CF	Chad	TD
Chile	CL	China	CN
Colombia	CO	Comoros	KM
Congo	CG	Cook Islands	CK
Costa Rica	CR	Cuba	CU
Cyprus	CY	Czechoslovakia	CS
Denmark	DK	Djibouti	DJ
Dominica	DM	Dominican Republic	DO
Ecuador	EC	Egypt	EG
El Salvador	SV	Equatorial Guinea	GQ
Estonia	EE	Ethiopia	ET
Finland	FI	France	FR
Gabon	GA	Gambia	GM
Germany	DE	Ghana	GH
Gibraltar	GI	Greece	GR
Greenland	GL	Grenada	GD
Guinea	GN	Guyana	GY
Haiti	HT	Honduras	HN
Hong Kong	HK	Hungary	HU
Iceland	IS	India	IN
Indonesia	ID	Iran	IR
Iraq	IQ	Ireland	IE
Italy	IT		
Jamaica	JM	Japan	JP
Jordan	JO		
Kenya	KE	Kiribati	KI

Korea (North)	KP	Korea (South)	KR
Kuwait	KW		
Latvia	LV	Lebanon	LB
Liberia	LR	Libya	LY
Lithuania	LT	Luxembourg	LU
Macau	MO	Madagascar	MG
Malawi	MW	Malaysia	MY
Maldives	MV	Mali	ML
Malta	MT	Mauritania	MR
Mayotte	YT	Mexico	MX
Monaco	MC	Mongolia	MN
Montserrat	MS	Morocco	MA
Mozambique	MZ	Myanmar	MM
Namibia	NA	Nauru	NR
Nepal	NP	Netherlands	NL
New Caledonia (Fr)	NC	New Zealand	NZ
Nicaragua	NI	Niger	NE
Nigeria	NG	Niue	NU
Norway	NO		
Oman	OM		
Pakistan	PK	Panama	PA
Papua New Guinea	PG	Paraguay	PY
Peru	PE	Philippines	PH
Pitcairn	PN	Poland	PL
Polynesia Fr	PF	Portugal	PT
Qatar	QA		
Reunion (Fr.)	RE	Romania	RO
Russian Federation	RU	Rwanda	RW
Saint Lucia	LC	San Marino	SM
Saudi Arabia	SA	Senegal	SN

Singapore	SG	Somalia	SO
South Africa	ZA	Spain	ES
Sri Lanka	LK	Sudan	SD
Suriname	SR	Swaziland	SZ
Sweden	SE	Switzerland	CH
Syria	SY		
Taiwan	TW	Tanzania	TZ
Thailand	TH	Tonga	TO
Tunisia	TN	Turkey	TR
Uganda	UG	Uruguay	UY
United Kingdom	UK	United States	US
United Arab Emirates	AE	Vanuatu	VU
Venezuela	VE		
Vietnam	VN		
Yemen	YE	Yugoslavia	YU
Zaire	ZR		
Zambia	ZM		
Zimbabwe	ZW		

و الـ Domain (DN) يعطى تعريفاً و توصيفاً كاملاً للمرسل إليه سواء كان مؤسسة أو هيئة أو شركة أو شخص .

و تنظم عملية الـ IP address و الـ Domain (DN) و الـ Name هيئة الـ InterNIC كما ذكرنا .

ما هو البريد الإلكتروني؟

E-mail History تاريخ البريد الإلكتروني

خلال عام ١٩٨٠:

أصبح البريد الإلكتروني واحد من أهم الأدوات والوسائل الأساسية المستخدم في النظام التجاري وذلك عن طريق الشبكات الداخلية

Internal Networks

وفي عام ١٩٩٠:

أصبح البريد الإلكتروني أداة تجارية قوية عبر شبكة الإنترنت يتيح للأشخاص في شتى أنحاء العالم الاتصال ببعضهم البعض .

واليوم :

أصبح البريد الإلكتروني أوفر وأسهل وأسرع الطرق لإرسال رسالة بريدية ، بدون ورق ، بدون طابع ، بدون أظرف ، بدون مكتب بريد .. فقط عن طريق ظرف رقمي Digital envelope مكتوب عليه عنوان إلكتروني وفي ثواني بالضغط على أيقونة الإرسال send تصل الرسالة في نفس الوقت الذي كتبت فيها الرسالة .

ما هو البريد الإلكتروني ؟

ليس هناك فرق كبير بين البريد العادي والبريد الإلكتروني **Regular mail & Electronic mail**

فلإرسال أي منهما يجب معرفة نوع الرسالة والعنوان وساعي البريد أو مكتب البريد والمكان الموجه إليه الرسالة .

ولكن الاختلاف أن البريد الإلكتروني **e-mail** وأي ملحقات له يتم تكسيه إلى مقادير صغيرة من البيانات تسمى حزم أو قوالب **packets** التي تسافر إلى المرسل إليه ، وهذه الحزم تمر من مخادم إلى آخر حتى الوصول إلى المقصد وبمجرد وصول الحزم يعاد اتحادها إلى صورتها الأصلية . وهذه الطريقة تجعل الإرسال سريع ويمكن أن تسافر الرسالة ٣٠٠٠ ميل أو أكثر في أقل من دقيقة لكي تكتمل وصولها .

ماذا تفعل لو لم تعرف عنوان البريد الإلكتروني لشخص ما تريد أن تتصل به ؟

الإجابة سهلة جداً فمن شبكة المعلومات أصبح الوصول إلى عناوين أصدقاءك سهل جداً وذلك عن طريق **web sites** تقدم دلائل للأشخاص والعناوين مثل :

Bigfoot , whowhere , four11 , and Whois

هذه المواقع تعطيك قائمة للأفراد ورجال الأعمال ، كل ما عليك أن تفعله أن تكتب الاسم فقط وهي سوف تعطيك عنوان البريد الإلكتروني .

وإذا أردت أن ترسل وتستقبل مجموعة كبيرة من البريد ، يجب أن تشارك

ياحدى برامج الـ **mailing list** مثل **List serv**

لقد أصبح البريد الإلكتروني **Electronic mail** من أهم البرامج

داخل شبكة الإنترنت وخصوصاً بعد أن أصبح كل شخص يمتلك بريد

إلكتروني **e-mail** بالإضافة لرقم الهاتف . ويعتبر هذا النوع من أنواع

التراسل من أسهل وأرخص وأسرع الطرق .

فمثلاً في مجال التجارة أليس من الأوفر أن يرسل صاحب شركة ما إلى هيئة

أجنبية بريد إلكتروني لا يكلفه سوى بضعة قروش بدلاً من أن يرسل له

فاكس يكلفه عشرات الجنيهات خصوصاً إذا كان التعامل التجاري مستمر

يومية .

والأهم من ذلك أن رسالة البريد الإلكتروني يتم إرسالها في أي وقت وأي

وضع سواء كان الحاسب الشخصي للمرسل إليه مغلق أم مفتوح فسوف

يتم وصول الرسالة في الصندوق الخاص به بالـ **server** التابع له . ويمكن

أن يلقى الرسالة ليس فقط من حاسبه الشخصي ولكن يمكن تلقي الرسالة

من أي حاسب شخصي به فاكس مودم وأكثر من ذلك يمكنك تلقي

رسالتك من أي بلد أخرى .

تعريف البريد الإلكتروني ؟

يُعرف البريد الإلكتروني في صورته البسيطة بأنه رسالة إلكترونية تُرسل من كمبيوتر إلى آخر. يمكنك أن ترسل وتستقبل رسائل شخصية وتجارية وأي رسائل أخرى مع أي ملحقات سواء كانت هذه الملحقات صوراً أو مستندات أو حتى برامج كمبيوتر Software .

البريد الإلكتروني أوسع الخدمات انتشاراً عبر شبكة الإنترنت ، وهو الخدمة الوحيدة التي تجعل رجال الأعمال في إتصال دائم ببعضهم البعض حول العالم بأسرع الطرق وأرخص الخدمات ، كما يمكن لأي عائلة متشعبة وأفرادها في مختلف البلاد أن يتراسلوا يومياً بالصوت والصورة أيضاً عبر البريد الإلكتروني...

تعتبر خدمة البريد الإلكتروني أشهر الوسائل ولها شعبية كبرى مثال لعبة كرة القدم، فبالرغم من وجود ألعاب رياضية كثيرة منها التنس والسلة والعدو والرماية والسباحة إلا أن لعبة كرة القدم هي المسيطرة والمهيمنة على عقول الشباب والشيوخ لسهولة الحصول على ملاعبها ورخص أدواتها الرياضية مثال الكرة والقائلة ...

بالمثل فبالرغم من وجود البريد الإلكتروني على ملاعب شبكة الإنترنت إلا أن داخل هذه الشبكة ألعاب أخرى يمكن الاستفادة منها ولكنها ليست في متناول أي شخص وذلك لصعوبة الحصول عليها وصعوبة تعلمها مثال FTP و TELNET و Gopher وبرامج أخرى كثيرة داخل

شبكة الإنترنت . لذلك كان البريد الإلكتروني ولا يزال وسيظل أهم وأسهل وأرخص الخدمات لدى جميع مستخدمي شبكة الإنترنت.

كيف يعمل البريد الإلكتروني؟ How E-mail works?

كم من الوقت يستغرقه خطاب للوصول إلى جهة ما في نفس البلد ؟
أعتقد أن الرد هو أيام.

وكم من الوقت يستغرقه خطاب للوصول إلى جهة ما في بلد آخر ؟
الجواب : " أسابيع " .

كم من الوقت يستغرقه إرسال رسالة خلال برنامج البريد الإلكتروني ؟
الجواب : " ثواني " .

وأعتقد أن هذه الطريقة توفر الوقت والمال والمجهود مما جعل معظم الناس يستخدمون هذا البريد الإلكتروني ، هذا ناهيك عن سهولة وسرعة هذا النوع من البريد وأرخص بكثير من مكاتب البريد العادية .

ماهي محطات البريد الإلكتروني؟ E-mail Stations

كما أن الخطاب العادي يقف في محطات بريدية (مكاتب بريدية) مختلفة أثناء إرساله من جهة إلى أخرى .

فإن البريد الإلكتروني أيضاً يمر بكمبيوتر إلى آخر يسمى خادام البريد Mail Server أثناء سفره عبر شبكة الإنترنت ، فبمجرد وصوله إلى

خادم البريد الذي به المكان المقصود يُخزن في صندوق بريد إلكتروني حتى يتسلمه المستلم من هذا الصندوق. وقد يتساءل القارئ : وهل هذه العملية تأخذ وقتاً كبيراً ؟ أقول له لا ... كل هذه العملية لا تأخذ سوى ثواني معدودة.

وبهذه الطريقة يمكن للعالم كله الاتصال ببعضه بسرعة هائلة في أي وقت سواء ليلاً أو نهاراً.

لكي تستقبل رسالة بريد إلكترونية :

يجب أن تملك حساب لدى أي خادم بريد mail server بالضبط كما ترسل خطاب إلى عنوان معروف لديك . وهناك مميزات أخرى تجعل البريد الإلكتروني أشد وأقوى من البريد العادي ، حيث أنك يمكن أن تستقبل رسائل البريد الإلكتروني من أي مكان توجد فيه في شتى أنحاء العالم .

لكي ترسل رسالة بريد إلكتروني:

لابد أن يتوفر لديك اتصال بالإنترنت ووسيلة دخول إلى خادم البريد الذي يقوم بإرسال رسائلك الإلكترونية.

البروتوكول المستخدم في عملية الإرسال عبر شبكة الإنترنت يسمى :

SMTP: Simple Mail Transfer Protocol

وهذا البروتوكول يعمل بدمجه مع خادم بروتوكول آخر يسمى :

POP : Post Office Protocol

ترسل الرسالة إلى أي شخص له عنوان بريد إلكتروني في أي مكان في العالم. إذ يمكنك أن ترسل رسالة بريد إلكتروني لنفسك وتري بنفسك النتيجة :
قم بفتح نافذة الإرسال واكتب عنوان بريدك الإلكتروني في حقل **To:** واسم الموضوع في حقل **Subject:** واكتب الرسالة في حقل الكتابة ثم اضغط **Send** وانظر إلى **inbox** لتجد أن الرسالة وصلت إلى بريدك الإلكتروني في بضع ثواني .

ماهي MIME ؟

مع ظهور MIME

Multipurpose International Mail Extension

وأنواع أخرى من مخططات التشفير (التحويل) مثال **UUencode** أمكن إرسال ليس فقط رسائل إلكترونية بل إرسال مستندات وصور وملفات ذات أصوات وملفات فيديو وأشياء أخرى ولكن بشرط أن تتوفر لدى المرسل إليه (**addressee**) برامج تحميل هذه الملفات (برامج حل الشفرة) **Decoding**.

◀ متطلبات إستخدام البريد الإلكتروني :

١. لابد أن يكون لديك اشتراك بإحدى شركات ISP (Internet Service Provider) لأخذ User Name و Pass Word أو العمل من خلال مقهى الإنترنت فذلك لا يتطلب الاشتراك بـ ISP أو الحصول على كلمة سر.
٢. المفترض أن المستخدم يعرف اللغة الإنجليزية و إحدى برامج ويندوز Windows.
٣. الكمبيوتر (به مودم موصل بخط تليفون محلى وليس دولى) .
٤. قم بالدخول لـ ويندوز ٩٨ أو XP .
٥. قم بتوصيف وحدة الفاكس مودم لي عمل على جهاز الكمبيوتر .
٦. قم بتوصيف الجهاز للعمل على الإنترنت .
٧. قم بتحميل أحد المتصفحات Browsers وذلك من خلال ويندوز لكى يتم التجول داخل شبكة الإنترنت و من أمثلة هذه المتصفحات MS Internet Explorer أو Netscape communicator

٨. قم بتوصيف البريد الإلكتروني من خلال هذا المتصفح لكي تستطيع الإرسال و الإستقبال من خلال البريد الإلكتروني الذي حصلت عليه من شركة ISP

(في حالة حصولك على بريد إلكتروني من ISP يمكنك فتح شاشة البريد الإلكتروني من الظرف الصغير الموجود أسفل نافذة المتصفح ثم تابع عملية الإرسال و الإستقبال)

٩. أما في حالة Free e-mail فيتم من خلال حصولك على بريد إلكتروني مجانياً من إحدى الهيئات أو المواقع المذكورة لاحقاً و التي تتيح لك فرصة الحصول على بريد إلكتروني مجانياً مثل Yahoo أو Hot mail حيث تقوم بفتح موقع إحدى هذه المواقع - مثال :

<http://www.hotmail.com>

Or <http://mail.yahoo.com>

١٠- ثم قم بكتابة إسم المستخدم و كلمة المرور لكي تدخل نافذة بريدك الإلكتروني و اضغط على Compose أو Write (حسب نظام الهيئة المستخدمة) وذلك لكي تكتب الرسالة و قم بالضغط على Send لإرسالها .

١١- و إذا أردت إرفاق ملحقات إرفقها عن طريق **Attach** ثم **Send**.

١٢- إذا أردت إستقبال رسالة قم بالضغط على **In box** أو **Check mail** لكي يظهر رسائلك الواردة ، قم بالضغط على الرسالة الأولى ثم الثانية و هكذا حتى يتم قرائتهم جميعاً.

١٣- إذا أردت الرد على رسالة واردة قم بالضغط على **Reply** و أكتب رسالتك أعلى أو أسفل الرسالة الواردة ثم اضغط **Send** لكي تصل الرسالة إلى المرسل إليه.

أجزاء رسالة البريد الإلكتروني

هناك أجزاء ووظائف و خصائص و أوامر خاصة بالبريد الإلكتروني **Email** تتكرر في كثير من برامج البريد الإلكتروني لذلك سنشرح بوجه عام أهم هذه الخصائص المتكررة ببرامج البريد الإلكتروني :

أجزاء رسالة البريد الإلكتروني Email

على الرغم من وجود عدد كبير من البرامج الخاصة بإرسال البريد الإلكتروني Email ، والتي يجب أن تكون موجودة على جهاز كمبيوتر الراسل و المرسل إليه ، فإن هناك صيغ قياسية لرسائل البريد الإلكتروني Standard Format ويوجد أيضا بروتوكول يسمى (SMTP) Simple Mail Transfer Protocol كما ذكرنا سابقاً وهو جزء من بروتوكول TCP/ IP و وظيفته تحديد الصيغ القياسية لرسائل البريد و متابعة عملية الإرسال و الإستقبال و تصحيح الأخطاء . بناء على الصيغة القياسية للبروتوكول SMTP فإن رسالة البريد الإلكتروني Email تتكون من الأجزاء الرئيسية التالية :

١. المقدمة Header و فيها :

From : عنوان الراسل

To : عنوان المرسل إليه

Date and Time : وقت و تاريخ الإرسال :

Subject : : الموضوع

هذا بالإضافة لعدد آخر من المعلومات عن الرسائل و عنوانه و ساعة الإرسال و أجهزة Routers التي عبرت من خلالها الرسالة و الرقم الخاص بالرسالة و البرنامج الذي كتبها و أرسلها .

٢. مضمون الرسالة Body :

ويكتب فيها الرسالة المراد إرسالها و تكون مكتوبة بالحروف الإنجليزية بنظام ASCII المكون من الحروف و الأرقام بدون تنسيق . وأيضاً يمكن كتابة الرسالة باللغة العربية .

٣. ملحقات الرسالة Attachment

و تكون في صورة ملفات أخرى يراد توصيلها لمستقبل الرسالة ويمكن أن تحوى على رسائل مكتوبة Text باستخدام برنامج word أو Excel أو غيره من برامج أخرى أو صور أو رسومات أو تسجيل صوت.

Header of Out coming Messages مقدمة الرسائل الصادرة

تحتوى المقدمة المختصرة على السطور التالية :

إلى : To : و يكتب فيها اسم و عنوان المرسل إليه بالصيغة القياسية لعناوين شبكة الأنترنت

نسخة إلى : Cc: و يكتب فيها عنوان الشخص أو الأشخاص المراد إرسال نسخ لهم (يفصل بين كل اسم و الآخر بفاصلة

الملفات: Attachment: و يكتب فيها اسم الملف أو مجموعة

الملفات المراد إرسالها مع هذه الرسالة ، مع

تحديد مكان وجودها في وحدة التخزين

الموضوع: Subject: و يكتب فيه موضوع الرسالة و يستخدم عند

حفظ الرسالة في وحدة التخزين للتعرف على

محتواها (للفهرس Index) .

المقدمة الكاملة Complete or Rich Header

تحتوي المقدمة الكاملة على السطور الإضافية التالية :

نسخة إلى: Cc: (Carbon copy) يكتب فيها عنوان الشخص أو

الأشخاص المراد إرسال نسخ لهم (يفصل بين كل

اسم و الآخر بفاصلة (,) .

نسخة إلى: Bcc: (Blind carbon copy) و يكتب فيها عنوان

الشخص أو الأشخاص المراد إرسال نسخ لهم (

يفصل بين كل اسم و آخر بفاصلة (,) . و

تكون الرسائل المرسلة إليهم سرية بمعنى أن اسم

المرسل إليهم

نسخة إلى: Fcc: و يكتب فيها اسم المكان Folder في وحدة

التخزين الذي يتم الاحتفاظ فيه بالرسائل القادمة .

نسخة إلى: Newsgroup: و يكتب فيها اسم و عنوان المجموعة

newsgroup التي سوف توزع عليها نسخة

من الرسالة (مجموعة) (أنظر مجموعات الأخبار

و Usenet)

نسخة إلى : **LCC (Large Carbon Copy)** يستخدم هذا

السطر عند إرسال رسالة إلى عدد كبير من الناس

بدون الحاجة إلى تكرار كتابة عناوينهم في كل مرة

، تكتب عناوينهم مرة واحدة في قائمة وتحفظ

باستخدام خاصية **Address Book**

في برنامج البريد ثم يكتب اسم القائمة في هذا

السطر لترسل الرسالة إلى كل اسم مكتوب في قائمة

على أفراد.

Header of incoming messages مقدمة الرسائل الواردة

Simple Header المقدمة المختصرة

تحتوي المقدمة المختصرة للرسائل الواردة على السطور التالية :

Date التاريخ ويكتب فيها تاريخ ووقت الإرسال ونظام التوقيت

المستخدم.

From من ويكتب فيها عنوان الشخص المرسل بالصفة

القياسية للإنترنت

To إلى ويكتب فيها اسم وعنوان المرسل إليه بالاسم

الشخصي له بالإضافة إلى الصيغة القياسية لعناوين

شبكة الإنترنت.

نسخة إلى Cc: و يكتب فيها عنوان الشخص أو الأشخاص المراد إرسال نسخ لهم (يفصل بين كل إسم و الآخر . بفاصلة (,) .

الموضوع Subject و يكتب فيه موضوع الرسالة و يستخدم عند حفظ الرسالة في وحدة التخزين .

المقدمة المطلوبة Complete or Rich Header

تحتوي المقدمة الكاملة للرسالة على السطور الإضافية التالية :

مسار العودة Return-path العنوان القياسي الذي يتم استعماله للرد Reply فورا.

استلمت بواسطة Received يحدد المسار الذي سارت فيه الرسالة حتى وصلت إلى المرسل إليه . وأسماء أجهزة

الكمبيوتر المركزي و أجهزة Routers والشبكات الفرعية التي سارت فيها .

التاريخ Date يحدد تاريخ ووقت الإرسال ونظام التوقيت رقم الرسالة Message ID وهو رقم خاص لا يتكرر ، يحدده برنامج البريد الراسل للرسالة و يستخدم لتتبع الرسالة و الرد الفوري عليها.

النظام الراسل Sender وفيه إسم و عنوان المستعمل و الكمبيوتر

المركزي Host الراسل و نظام التشغيل

العامل عليه.

البريد الراسل Mailer وفيه اسم و رقم نسخة برنامج البريد الراسل ..

نوع المحتوى Content Type و يحدد فيه نوع و نظام الحروف

المستعملة .

طول المحتوى content Length و يحدد فيه عدد الحروف المكتوبة

في الرسالة.

برامج البريد الإلكتروني

E-mail Programs

مميزات ووظائف برامج البريد الإلكتروني :

• لأن هذه البرامج تحتوى على معالج كلمات **Word Processor** يستطيع المستعمل من خلاله كتابة و تعديل الرسائل و النسخ من الرسائل الأخرى فإنها تقوم بتحرير وإرسال رسائل البريد الإلكتروني **Email** والتأكد من وصولها .

• يحتوى معظم البرامج على مصحح لغوى **Spelling Checker** لتصحيح أخطاء الكتابة .

• إرسال رسائل البريد الإلكتروني **Email** إلى أكثر من مستعمل فيمكن تحديد أكثر من شخص تصل إليه صورة من الرسالة و ذلك باستخدام **Carbon Copy (Cc)** و يمكن إرسال الرسالة إلى مئات الأشخاص لتصل إليهم فى نفس الوقت . أما باستعمال خاصية **Blind Carbon Copy (Bcc)** لا يعلم المرسل إليه أن هذه الرسالة أرسلت لشخص آخر ، أى أنه

يمكن إرسال رسالة إلى عشرة عناوين مثلاً ، ولا يرى ولا يعلم أى منهم شيئاً عن الآخر.

- كما أن هذه البرامج تقوم بعملية الإرسال فإنها أيضاً تقوم بعملية الإستقبال وتقوم بتخزين الرسائل الإلكترونية الواردة حيث يمكن تعديلها وطباعتها.

• ويمكن الرد الفوري Reply على الرسالة الواردة عند الحاجة.

- إعادة الإرسال إلى مستعمل آخر Forward
مثال تحويل رسالة وأردة لمدير الشركة إلى أحد الموظفين للإطلاع عليها.

• ومن الخصائص الهامة "حفظ العناوين Address Books "

ويتم حفظ العناوين في فهرس Index بالإسم و العنوان و المكان بنفس الطريقة المستعملة في الفهرس الخاص بالمستعمل .

• تشفير المعلومات الهامة Encryption

يمكن تشفير المعلومات المرسلة من مكان إلى مكان آخر بحيث إذا التقطها أى شخص غير مسموح له بتداولها لا يستطيع قراءتها بالطرق العادية .

و لكي تتم عملية التشفير ، لابد من وجود برنامج خاص بالتشفير Encoder لدى الراسل و برنامج آخر مماثل لفك الشفرة Decoder لدى المرسل إليه . من أشهر هذه البرامج برنامج UUencode الخاص بأجهزة الماكنتوش .

● إلحاق الملفات الخارجية Attachment

لنقل الملفات الملحقة بالرسائل عن طريق نظام قياسى يسمى

MIME

مقارنة بين برنامج Outlook Express & Netscape Messenger

كلًا منهما يمكنه أن :

- يرسل ويستقبل رسائل.
- يخزن الرسائل.
- يوضع له مرشحات set up custom filters .
- يؤمن الرسائل الواردة security for incoming messages .
- يستقبل رسائل html format .
- يسمح باستخدام الـ Address book .
- يراجع الكلمات Spell checker .
- يضيف الإمضاء الشخصي insert personalized signature .
- يقرأ مجاميع الأخبار Read newsgroups .

• يُمدد بروتوكول LDAP الذي يسمح بالبحث داخل دلائل

الإنترنت من خلال الـ address book كما يقوم

هذا البروتوكول بتخزين دلائل البريد الإلكتروني .

ملاحظات خاصة :

• يمكن لـ outlook Express أن يسمح بتعدد

حساب البريد لمستخدم واحد ، بينما Messenger لا

يسمح بذلك .

• يسمح Netscape Messenger بإرسال كارت مع

الرسالة الخارجة

send address card with outgoing message

بينما outlook لا يستطيع .

وسوف نشرح برنامج outlook Express كأحد برامج البريد

الإلكتروني الهامة :

Outlook Express

يعتبر برنامج Outlook Express من أبسط برامج البريد الإلكتروني استخداماً ، كما أنه يعطيك كل ما تحتاجه أثناء وجودك داخل شبكة الإنترنت لإتمام عملية الإرسال والاستقبال.

إذا كنت أول مرة تقوم بفتح outlook Express سوف يسألك ال-connection wizard عن بعض الأسئلة مثال:

email address - POP account
name - password - names of the
incoming and outgoing mail
servers .

قبل إعداد البريد يجب أن تتصل بشركة الإنترنت المشترك لديها ISP لتأخذ المعلومات التي سوف تقوم عن طريقها بالرد على الأسئلة السابقة.

The connection wizard sets up

Outlook Express mail

- من سطح المكتب desktop قم بالضغط على أيقونة Launch Outlook Express أو كليك على Start ثم قم باختيار programs ، ثم اختر Internet Explorer ، عندئذ قم باختيار Outlook Express .
- عندما تظهر نافذة Outlook Express على الشاشة لأول مرة فإن الـ internet connection Wizard يظهر لكى يأخذك لإتمام عملية التوصيف setup process .
- أكتب إسمك فى خانة Display Name ثم اضغط Next .
- فى الخانة القادمة أكتب بريدك الإلكتروني Email Address ثم اضغط Next .
- النافذة التالية تتعامل مع أسماء خدمات البريد الإلكتروني email server names

قم بتأكيد نوع الخادم : إذا كان نوع الخادم المكتوب أمام **My incoming mail server is a** صحيح ،
إن لم يكن صحيح قم باختيار نوع الخادم الصحيح من القائمة
باستخدام الأسهم السفلى.

• قم بكتابة الاسم بالضبط التي حصلت عليه من **ISP** في كلاً من
Incoming mail and Outgoing mail ، ثم اضغط على **Next** .

• إذا أوضحت شركة **ISP** أنك تحتاج للدخول (**log on**) لخادم
البريد كلمة مرور **password** ، يجب أن تملأ خانة **My mail server requires me to log on** أيضاً
Secure password Authentication ثم قم بالضغط
على **Next** لكي تستمر .

• النافذة التالية تسأل عن **Internet mail account name**
وذلك إذا أردت أن تغير الـ **default** ثم اضغط **Next** لتستمر .

• النافذة التالية تسألك عن نوع الإتصال :
- إذا كان إتصالك بالإنترنت عبر **ISP** و مودم اضغط على

Connect using my phone line

– إذا كان الإتصال عبر الإنترنت من خلال الشبكة المحلية

بشركتك اضغط على

Connect using my local area network "LAN"

– إذا كنت ترجع استخدام Outlook عندما تكون غير

متصل بالشبكة اضغط على

I will establish my Internet connection manually

• اختر الطريقة التي تنطبق مع نوعية إتصالك ثم اضغط على Next .

• النافذة التالية تسأل عن الإتصال Dial-up connection

إذا كنت تنوى إنشاء إتصال جديد اضغط على

Create a new dial-up connection

• يظهر لك نافذة تسأل عن معلومات مثل رقم تليفون الـ ISP

واسمك وكلمة السر ومعلومات أخرى.

أما إذا كنت تملك dial-up connection اضغط على

الأيقونة المقابلة لـ Use an existing dial-up

connection ثم اختر الإتصال (your ISP) من القائمة .

بعد اختيار الإتصال الجديد أو الموجود اضغط على Next .

- النافذة الأخيرة تظهر لكى قمتك Congratulations وتخبرك أنك قد أدخلت كافة البيانات اللازمة لعملية التوصيف بنجاح .
- عندئذ اضغط على Finish .

مواقع البريد الإلكتروني المجانية

أما المواقع المجانية للحصول على بريد إلكتروني مجاني فهي كثيرة جداً ، والآن قد قمت بشرح أهم ثلاث مواقع وهم :

[Http://www.hotmail.com](http://www.hotmail.com)

[Http://www.yahoo.com](http://www.yahoo.com)

[Http://www.netscape.com](http://www.netscape.com)

↓ Hotmail

<http://www.hotmail.com>

١. قم بالدخول إلى الموقع www.hotmail.com
٢. قم بالضغط على sign up new account
٣. سيأتى لك نافذة التسجيل إما باللغة الإنجليزية أو باللغة العربية .

٤. أكمل نموذج التسجيل للحصول على حساب لدى Hotmail ،

والذي يعتبر أيضا تابعا لـ Microsoft .NET Passport

٥. يعبر عنوان البريد الإلكتروني الذي تقوم بإنشائه لدى Hotmail

وكلمة المرور بمثابة مؤهلات الاعتماد للتسجيل لدى .NET

Passport. سوف تحتاج إلى هذا العنوان وكلمة المرور هذه

للوصول إلى الحساب الخاص بك على Hotmail ولتسجيل الدخول

في أي مكان يتوفر به زر تسجيل الدخول إلى .NET Passport.

٦. ملاحظة لا يشارك Passport معلومات التشكيل الجانبي الخاص بك

إلا مع مواقع MSN التي تقوم بتسجيل الدخول إليها.

٧. سيعرض لك إتفاقية لا بد أن توافق عليها لفتح الحساب.

٨. اضغط موافق agree

٩. سيصلك رسالة بريد إلكتروني على بريدك القديم لكي يخبرك بنجاح

عملية التسجيل وأن قد أصبح لك بريد إلكتروني على شكل

Scss2004@hotmail.com

١٠. وعند القيام بالدخول على بريدك الإلكتروني لترى الرسائل

الواردة إليك سوف تقوم بالنقر على sign in لتكتب اسم المستخدم

ولكن الاختلاف هنا أنه في حالة hotmail ستكتب عنوان البريد

الإلكتروني كاملاً ، ثم اكتب كلمة المرور (كلمة السر) .

١١. لكي ترى الرسائل الواردة اضغط على mail

١٢. عند كتابة رسالة جديدة اضغط على new message

١٣. أما مهام ووظائف hotmail الأخرى فهي كثيرة وقد قمت بشرحها تفصيلاً في كتاب " ٥٠٠ آلة بحث ودليل "

↓ Netscape

<http://www.netscape.com>

١. قم بالدخول إلى الموقع www.netscape.com
٢. قم بالضغط على أيقونة mail .
٣. قم بالضغط على sign up .
٤. والآن قم بملء البيانات في الأماكن الخالية ثم قم بالضغط على next
٥. إذا كان الـ screen name غير متاح سوف تحصل على رسالة تقول لك أن اسم المستخدم الذي قمت بتسجيله غير متاح وقد تم تسجيله بواسطة مستخدم آخر ، ويعطيك بعض الخيارات البديلة لإسم المستخدم أو اضغط على Back لترجع للشاشة الأصلية وقم بتغيير اسم المستخدم.
٦. أما إذا كان اسم المستخدم الذي أدخلته متاح فسوف تحصل على رسالة قبول اسم المستخدم
٧. عندئذ تكون قد حصلت على بريد إلكتروني على الصورة
username@netscape.net

علماً بأن هذا الـ **username** يستخدم أيضاً لدخول برنامج

AOL لعمل محاكاة **chat** .

٨. قم بالضغط على **next**

٩. سيصلك رسالة بريد إلكترونية تفيدك باسم المستخدم وعنوان

بريدك الإلكتروني وكلمة السر

١٠. يمكنك الآن إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية الخاصة بك

من خلال بريدك الإلكتروني ، وذلك بالدخول إلى العنوان الرئيسي

www.netscape.com ثم الضغط على **Mail** ثم الضغط

على **Sign in** واكتب اسم المستخدم وكلمة السر ثم اضغط على

Sign in لتجد نفسك داخل صندوق البريد الخاص بك ..

إرسال واستقبال الرسائل :

عند كتابة اسم المستخدم وكلمة السر تجد نفسك داخل صندوق

بريدك الخاص بك.

بالضغط على **In box** يعطى لك الرسائل الواردة إليك .

بالضغط على **Sent** يعطى لك الرسائل التي قمت بإرسالها .

بالضغط على **Trash** تقوم بإزالة الرسائل التي لا تريدها في الـ

Inbox .

بالضغط على **Get mail** تحصل على الرسائل الجديدة التي ترد

إليك.

✚ أما بالضغط على Write mail فسوف يفتح لك نافذة تقوم من خلالها بكتابة وإرسال الرسائل الخاصة بك.

طريقة إرفاق رسالة attachment :

✚ قم بالضغط على add لتجد نفسك داخل نافذة
✚ قم بالضغط على Browse لكي تختار الملف المراد إرفاقه .
✚ ثم قم بالضغط على attach
✚ عندئذ تكون قد أرفقت المرفقات التي تريد إرسالها مع الرسالة الأصلية.
✚ ومن نافذة الإرسال قم بالضغط على Send لكي تتم عملية الإرسال .

ملحوظة :

✚ حجم الملف المرفق يجب أن لا تزيد أسعته عن ٣ ميجابايت .
✚ تتيح لك آلة Netscape بتخزين ملفات (الإرسال والاستقبال) بسعة لا تزيد عن ٥ ميجابايت - أى يمكنك إرسال واستقبال ملفات بسعة لا تزيد عن ٥ ميجابايت.

✚ Yahoo

<http://mail.yahoo.com>

١. بكتابة الموقع **mail.yahoo.com** ستحصل على نافذة بها خانة لإسم المستخدم وأخرى لكلمة السر ، ولكن أنت لا تزال لا تملك حساب بـ **yahoo**
٢. لذلك من نفس النافذة قم بالضغط على **sign up now**
٣. ستجد ثلاثة أنواع للحصول على حساب ، قم بالضغط على النوع المجاني **Free 4MB storage** وذلك بالضغط على وصلة **sign up now**
٤. ستحصل على نافذة التسجيل
٥. قم بملء جميع الخانات المطلوبة ثم اضغط على **submit this form**
٦. ستحصل على بريد إلكتروني لتهنئك بنجاح عملية التسجيل.
٧. إذا أردت الدخول لصندوق بريدك قم بكتابة إسم المستخدم **yahoo ID** وكلمة السر ثم اضغط على زر الدخول
٨. إذا أردت قراءة الرسائل الواردة اضغط على **check mail** أو كلمة **in box** الذي يظهر بجانبها عدد الرسائل الجديدة المرسلة التي لم تقرأ
٩. إذا أردت أن تكتب رسالة جديدة قم بالضغط على **compose** ثم قم بكتابة البريد الإلكتروني للمرسل إليه بجوار كلمة **To** ثم قم بكتابة إسم الموضوع بجوار كلمة

subject ثم قم بكتابة جسم الرسالة ، وإن كان هناك
مرفقات كملف **word** مثلاً ، قم بالضغط على كلمة
attachment ثم إختار إسم الملف المرفق ، وبعد الإنتهاء
إضغط على **send**

حاول أن تحذف الملفات والرسائل الوارد إليك عن طريق الخطأ أو **junk**
e-mails أو **spasm** أو رسائل للدعاية والإعلان عن منتجات
وذلك حتى يكون حسابك به مساحة تخزين كبيرة ، لأن **yahoo** يعطيك
٤ ميجابايت فقط فحاول أن تحافظ عليهم .. و بعد عملية الحذف يجب أن
تضغط على كلمة **empty** التي بجوار كلمة **trash** .. وذلك يتكرر
كل مرة تقوم فيها بحذف رسائل ..

وهناك كم كبير من مواقع البريد الإلكتروني (الجماني الأخرى) ، تعمل
بنفس الطرق السابقة ، فحاول أن تفهم كيفية عملهم بنفسك .
وهذه هي بعض المواقع الهامة :

- ✚ **AOL**
<http://www.aol.com>
- ✚ **Geocities**
<http://www.geocities.com>
- ✚ **Msgbox.com**
<http://www.msgbox.com/>
- ✚ **Get a Free Email Account**

-
- <http://www.strangepages.net/>
 - ↓ **FREE E-Mail Address**
<http://www.amcm.org/>
 - ↓ **Fast, Free, Cool E-mail**
<http://mail.bangkok.com/>
 - ↓ **Mail.com, USA.com**
<http://www.mail.com>
 - ↓ **Free Email Retriever**
<http://www.mailpuppy.com/>
 - ↓ **USA.net**
<http://www.usa.net>
 - ↓ **eGroups.com:**
<http://www.egroups.com>
 - ↓ **Net@ddress**
<http://www.netaddress.com/>
 - ↓ **Private E-mail**
<http://readmail.wallywood.com/>
 - ↓ **Domain Name Registration**
<http://www.22.co.uk/>
 - ↓ **Free E-Mail Address For Life!**
<http://www.wheelweb.com/>
 - ↓ **AntHill.com Free**
<http://mail.anthill.com/>
 - ↓ **Free E-mail ! Cool Domain Names**
<http://www.hiddenforest.com/>
-

-
- ↓ RocketMail
<http://www.rocketmail.com/>
 - ↓ Free Web-Based Email and a Home Page
<http://mail.talkcity.com/>
 - ↓ Free E-mail Newsletters
<http://www.lockergnome.com/>
 - ↓ MailBank Email Service Home Page
<http://mailbank.com/>
 - ↓ Yahoo! UK & Ireland
<http://www.yahoo.co.uk/>
 - ↓ Free E-mail Freebies
<http://www.arrive.com/>
 - ↓ Yahoo! Canada
<http://www.yahoo.ca/>
 - ↓ ProntoMail - Free Web-Based E-mail and a Personal Home Page
<http://www.prantomail.com/>
 - ↓ mailexcite , Sign In
<http://www.mailexcite.com/>
 - ↓ Worth Online
<http://www.worth.com/>
 - ↓ MailCity!
<http://www.mailcity.com/>
 - ↓ Registered Email!
<http://www.registeredemail.com/>
-

-
- ✚ Netword
<http://www.netword.com/>
 - ✚ RootsWeb.com Home Page
<http://www.rootsweb.com/>
 - ✚ Friendly Email
<http://www.mypad.com/>
 - ✚ Arabia.On.Line
<http://www.recommend-it.com/>
 - ✚ FindLaw: Firms Online
<http://firms.findlaw.com/>
 - ✚ Welcome to ExciteUK Mail
<http://mail.excite.co.uk/>
 - ✚ Welcome to PC World Online
<http://www.pcworld.com/>
 - ✚ Talkcity -Free Web-Based Email and a home Page
<http://j.talkcity.com/>
 - ✚ Free Email
<http://mail.net2access.com/>
 - ✚ Theglobe.com
<http://www.theglobe.com/>
 - ✚ Free Classifieds
<http://www.recycler.com/>
 - ✚ Emailtoday: Free E-mail
<http://www.emailtoday.com/>
-

-
- ↓ Looksmart's Beseen - Email
<http://www.beseen.com/>
 - ↓ Free mail archive
<http://www.tron-net.gr.jp/>
 - ↓ Digital mail frontpage
<http://www.digitalmail.com/>
 - ↓ Freeyellow E-Mail
<http://www.freeyellow.com/>
 - ↓ MailStart
<http://www.mailstart.com/>
 - ↓ WebMail: Login
<http://webmail.catholic.org/>
 - ↓ Free E-Mail and Web Space with UNLIMITED disk space! Free Commercial web site hosting
<http://www.crosswinds.net/>
 - ↓ Jokes
<http://www.jokes2go.com/>
 - ↓ Mom's FREE E-mail Address!
<http://www.bcsupernet.com/>
 - ↓ Free Web-Based E-mail
<http://www.hardrockers.com/>
 - ↓ FREE E-Mail Address!
<http://www.bcig.com/>
 - ↓ Free Email Address
<http://www.nn.gx.cn/>
-

- ✚ Free e-mail
<http://www.sitepalace.com/>
- ✚ Beer.Com -- Get Your free E-Mail Address
<http://www.beer.com/>
- ✚ Free E-mail Address
<http://kytec.com/>
- ✚ Address.com
<http://www.address.net/>
- ✚ Free E-Mail accounts
<http://www.ping.be/>
- ✚ Welcome to Email.com
<http://www.email.com/>
- ✚ Yahoo! Hong Kong
<http://english.hk.yahoo.com/>
- ✚ Ultimate E-mail
<http://www.ultimate-mail.com/>
- ✚ WEBTOOLS - Free e-mail forms!
<http://www.freeguestbooks.com/>

كيف تحصل على عناوين الأشخاص

How to get people e-mail addresses

يمكنك الدخول إلى هذه المواقع لكي تحصل على العناوين التي تريدها:

- ↓ Whowhere
<http://www.whowhere.com>
- ↓ Four11
<http://www.four11.com>
- ↓ Whois
<http://www.whois.com>
- ↓ Bigfoot
<http://www.bigfoot.com>
- ↓ Free E-Mail Address Directory
<http://www.komando.com/>
- ↓ Family Search Mail
<http://familysearch.zzn.com/>
- ↓ AnyWho: Telephone Number, Email, Home Page URL, FAX, Toll Free, and Address
<http://anywho.com/>
- ↓ Free Email Address Directory
<http://www.emailaddresses.com/>
- ↓ People Finder at WebInfoSearch
<http://www.webinfosearch.com/>
- ↓ Free E-Mail Directory Search
<http://www.reverse-lookup.com/>
- ↓ Findmemail.com
<http://www.findmemail.com/>

كيف تصل على برامج للبريد الإلكتروني E-Mail Software

- ↓ Everything
<http://everythingemail.net/>
- ↓ Free Browser-Based Email Address
<http://www.xu.onlinecommunity.com/>
- ↓ Mailing Lists
<http://www.nola.com/>
- ↓ Eudora
<http://www.eudora.com/>

خدمات أخرى للبريد الإلكتروني

E-mail services

- ✦ Free English lessons by e-mail
<http://www.englishlearner.com/>
- ✦ The Arab World Gateway to the Net.
<http://www.fares.net/>
- ✦ On Line Corporation for Web Site Hosting,
Dedicated Servers, Web Site Design,
Shopping Carts, E-commerce,
<http://www.onlinecorp.com/>
- ✦ Agent News and Mail Reader
<http://www.forteinc.com/>
- ✦ Free email services
<http://www.netcomuk.co.uk/>
- ✦ Free E-mail address Information
<http://www.whirlpoolappliances.com/>
- ✦ Email Sources
Over 1000 Links To Classified Ad Sites,
Search Engines & Business Directories On
The Internet.

<http://www2.jps.net/>

- ✚ *Free Email Address Directory : Your guide to free email and much, much more!*

<http://emailaddresses.com/>

- ✚ **CRAYON**

Get your FREE Newspaper . You can also modify your paper, update your e-mail address, or delete your paper.

<http://crayon.net/>

- ✚ *4Email -- a guide to using e-mail from 4anything.com*

<http://4email.com/>

- ✚ *Free Stuff For Your Internet Business*

<http://www.financialgateway.com/>

- ✚ *Weekender index*

<http://arabia.com/>

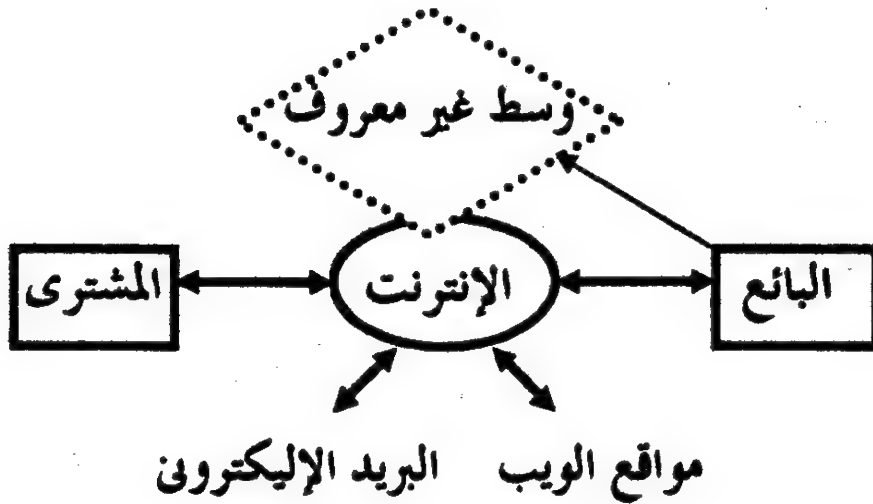
الجزء الثاني

أهم خطوات

نجاح التجارة عبر شبكة الإنترنت
كيف تجلب المشترين إليك و تنجح بين
الأسواق العالمية؟

البيع في الأسواق الدولية لم يكن أبداً بالبساطة التي يعتقدونها معظم رجال الأعمال ، حيث أن هناك أشياء كثيرة مختلفة بين المصنعين و المصدرين و المستوردين و من بعض هذه الأشياء اللغة ، المسافة الجغرافية ، الاختلاف الثقافي و قلة المعرفة بالسوق و هذه الأشياء كافية لكي تشكل عرقلة هائلة أمام المصدر و المصنع بصفه خاصة .

هذه العرقلة تزداد صعوبة عندما يتقابل البائع seller و المشتري Buyer من خلال وسط غير معروف anonymous مثال شبكة الإنترنت.



وقد رأينا في الجزء الثاني والخامس من موسوعة التجارة الإلكترونية كيف أن مواقع الويب تلعب دوراً أساسياً في عملية البيع والشراء من خلال شبكة الإنترنت ، فسوف نجد أن البريد الإلكتروني لا يقل أهمية عن مواقع الويب لكونه أهم وسيلة من وسائل الاتصالات عبر شبكة الإنترنت وأكثرها

إنتشاراً وشعبية .. ولأن العمل بالتجارة الإلكترونية اليوم عامل نجاح رئيسي بالرغم من أن العمل من خلال الإنترنت ظاهرة جديدة نسبياً إلا أنه ينمو بخطاً سريعة جداً و سوف يصبح النمط المهيمن لإجراء أى أعمال Business في المستقبل القريب ، وإهماله اليوم ستدفع ثمنه غداً .

وفي موسوعة " التجارة الإلكترونية " تطرقنا في الجزء الأول في شرح " البيع و الشراء عبر مواقع المزادات داخل شبكة الإنترنت ثم. وفي الجزء الثاني البيع من خلال موقعك بشبكة الإنترنت ، وفي الجزء الثالث التصدير والإستيراد عبر شبكة الإنترنت ، وفي الجزء الخامس المتاجرة الإسلامية عبر شبكة الإنترنت وهذا الجزء تكملة للجزء الثاني ولكن يختص بالناحية الإسلامية ..

أما هذا الجزء وهو الجزء الرابع من الموسوعة الذي به نستكمل دائرة التجارة الإلكترونية وكيفية نجاحها بالأسلوب الأمثل ، ألا وهو التسويق الجيد والبيع والشراء من خلال البريد الإلكتروني .والبريد الإلكتروني هو أهم العوامل التي تساعد عملياً في نجاح التجارة بين دول ما وراء البحار ، بينما نحن بالفعل نتحرك لمطاردة الزبائن (العملاء) و المستوردين حتى تتم صفقات ناجحة عبر هذه الوسيلة الناجحة.

خطوات إتمام الصفقات التجارية عبر الإنترنت:

وهناك خطوات أساسية يجب إتباعها لإنجاح أى صفقة تجارية عبر الإنترنت سواء كانت الوسيلة مواقع الويب التى ركزنا عليها فى الجزء الثانى والخامس ورأينا كيف أن مواقع الويب تلعب دوراً هاماً فى إتمام الصفقات عن طريق سوق غير مرئى وغير محسوس ولكن عن طريق مصدر للتسوق مصدره الموثوقية والمصادقية بين البائع (المصدر) والمشتري (المستورد) .

أو إتمام الصفقات عن طريق البريد الإلكتروني الذى يعبر عن عنوان المرسل و يعكس رؤية صائبة عن صاحبه وعن شركته ..وهو موضوع هذا الكتاب.

وأهم هذه الخطوات قد قمت بسردها فى فصول مستقلة كما يلى:

الخطوة الأولى

بناء الثقة

Building Trust

من الواضح أن بناء الثقة بين البائع والمشتري قلب أى صفقة تجارية
Commercial transaction ، فهناك اعتقاد أو فهم سائد بأن

بيع المنتج للمشتري سيساعد في :

١- تقليل النفقات للمنتج .

٢- ضمان ربحه أكثر **more profit** .

٣- جلب اطمئنان أكثر .

فنحن عندما نشترى منتج بعد إرضاء أنفسنا حول واحد أو أكثر من
الشروط السابقة ، الخطوة الثانية من عملية الشراء هو اختيار مورد
Supplier لتسليم المنتج المطلوب .

على أية حال مجرد القدرة لتجهيز منتج ليس كافياً لكسب مشتري . البائع
يجب أن يكون قادر على اقناع المشتري بالجودة و السعر و العديد من
العوامل الأخرى ، وفي جملة مفيدة نقول أن البائع يجب أن يكسب ثقة
المشتري .

و بناء هذه الثقة صعبة جداً خصوصاً إذا كان البائع و المشتري لم يتقابلا
وجهاً لوجه . طريقة الاتصال و أسلوب العمل و سلوك الموظفين و الكثير
مثل هذه العوامل قد تلعب دوراً عظيماً في بناء مثل هذه الثقة .

كيفية بناء الثقة :

لسوء الحظ ليس هناك حل سهل و أكيد لبناء مثل هذه الثقة ، فإذا كان منتجك قابل للبيع **saleable** و أنت جدير بالثقة و تتبع قواعد و مبادئ العمل فما المانع لكى تكسب ثقة المشترين .

الشئ المهم هنا هو أن المشتري لابد أن يدرك أنك جدير بالثقة ، لذلك من المهم جداً أن تسلط صورة إيجابية حول نفسك خلال إتصالاتك عبر البريد الإلكتروني ، فربما يكون البائع مشهوراً و ذات سمعة جيدة فى السوق المحلى و لكن المشتري لم يسمع به فى السوق العالمى فلا بد أن لا يعتمد البائع على هذه السمعة و لكن لابد من بناء سمعة دولية .. و هذا هو السبب فى أن الاتصال **Communication** نقطة هامة جداً فى التجارة الإلكترونية **e-commerce** .

فى عصر الحقيقة التخليه **virtual reality** و التجارة عبر شبكة الانترنت و شبكات الاتصالات الأخرى ، فإنه غير كاف أن تكون موثوق بك لكن لابد أن يشعر و يحس به زبونك ..

إذاً مهم جداً أن نسلط الضوء على كيفية وضع صورة إيجابية لشركتك من خلال رسائل إلكترونية تجارية ناجحة.

الخطوة الثانية

الإتصال المؤثر بالمشتري

Effective Communication

لماذا عملية الاتصال Communication حيوية جداً بالنسبة للتجارة الإلكترونية ؟

إن الدخول السهل و الطبيعة المجهولة للإنترنت كلاهما هدية ، ولكنهما أيضاً لعنة في حالة التجارة الدولية .

فهى هدية لأنه يمكن لأى شخص باستثمار بسيط و إتصال بالإنترنت عن طريق حاسب شخصى (كمبيوتر) يستطيع مد زراعته إلى الأسواق العالمية و يتنافس مع رجال الأعمال ذات الأوزان الثقيلة ... سيناريو مستحيل التصور تماماً حتى إن بدء البائع عمله منذ بضعة سنوات .

و لعنة لأن كثير من البائعين المبتدئين الضارين الذين أصبحوا أغنياء بسرعة الربح كما يسموهم وكلاء الثراء السريع و الاحتمالات يستطيعون التكرار بكل سهولة وراء مواقع ذات هبة وثقة كما لو كانوا رجال أعمال ذات احترام ، وظيفتهم تضييع وقتك و تمزيق أعمالك للأسوأ ..

في العالم التخيلي لعالم شبكات الاتصالات ، في أغلب الأحيان الطريقة الوحيدة لتقييم زبائنك هى طريقة اتصالك ، لغتك ، تقديم نفسك و أسلوبك . و أيضاً يريدك الالكترونى و موقعك بالإنترنت هم أهم واجهة لك للعالم أجمع . وهذا يجب أن يوحى بالثقة الكافية من تجاه زبائنك لإتمام العمل معك

، وهذا هو الاختلاف بين التجارة التقليدية Traditional business و الميزة التى يجب أن تتداركها في حالة التجارة الإلكترونية e-commerce

الآن ما الذى يجعل البائع بارزاً ويقدم عرضاً عن نفسه باحتراف ؟

هذا ليس يارفاق ٥ ميجاييت ملف تحكى فيه قصة تاريخ شركتك أو لفتك الوردية التى تثير إعجاب زبائنك فإن فعلت مثل هذا فلن يزيدك إلا تقليل لتقديرك أمام زبائنك .

إن علامات الإتصال الجيد هو المحتوى الدقيق ذو علاقة بالموضوع وصيغة يسيرة وأسلوب محترف .

اتصالك يجب أن يكون ذات موضوع مركزى ومحورى وحاول أن تعالج كل المواضيع الغير منطقية وحاول أن ترشح أى مادة غير متعلقة بالموضوع الرئيسى.

والصيغة والأسلوب هما الصلة والأهمية ليس بتعدد المحتوى ، بل الجمل يجب أن تكون قصيرة وواضحة وحاول أن تجمع بين الفقرات بعناية . طول الفقرة يجب أن لا تتجاوز ١٠ خطوط عادة .

التقديم يجب أن يوحى بالثقة على قدر المقدم . قوة الموقع ليس بكثرة وصلات الويب **web-pages links** بمحتوى رسالة البريد الإلكتروني أو كثرة الألوان والاطارات ولكن بدقة المعلومة وتوصليها الى عامة الناس .

الخطوة الثالثة

موقعك هو واجهتك للعالم أجمع

Your Web Site is a mirror
To the World

وقبل أن نتكلم عن البريد الإلكتروني يجب أن نذكر في هذا الجزء بعض الشيء عن موقعك بالإنترنت **web site** ذلك الكيان التخليى الذى يمثلك أمام زبائنك .

فإن كنت تود العمل بالتجارة الإلكترونية فلا بد من الحصول على موقع محترف ففى سوق اليوم هو ليس فقط مهمة ولكن ضرورة لازمة .

فموقع ذات تصميم جيد يحمل صورة إيجابية حول شركتك ، يساعد

المشتريين بتحديد مكانك خلال آلات البحث **search engines**

ومن حيث الناحية الاقتصادية فعمل موقع مثل هذا أسهل وأرخص وأسرع بكثير للوصول الى الزبائن بدلاً من الدلائل والكتالوجات المطبوعة .

في أوائل ظهور الانترنت كان عمل موقع بالانترنت مكلفاً جداً وكان عمله يتطلب مهارات معينة وهذه المهارات كانت متوفرة في بلدان معينة.

لذلك كانت معظم الأعمال عبر الشبكة تتم من خلال البريد الإلكتروني

فقط ومن خلال بعض المواقع المجانية مثال **geocities** . كما أن عملية امتلاك موقع لم تكن بالضرورة لتقييم الشركة ومصداقيتها .

ولكن اليوم لابد أن يكون لديك موقع تام والتكلفة هذه الأيام لاتتعدى

٢٠٠ دولار شامل اسم النطاق **domain name** ، ومضيف ويب

web host وتصميم **design** هذا بالإضافة إلى القيام بوضع وظائف

تجذب الزبائن وتساعد على ترويج المنتجات ، وستحصل أيضاً على عنوان

بريد إلكتروني **e-mail address** دائم **lifelong**

مزايا الموقع المحترف Professional sites

موقع بالإنترنت ليس كافياً ، إذ يجب أن يكون سريع إلى حد معقول ومصمم بشكل محترف ، فإن كان ليس لديك الخبرة والمهارة الكافية لتصميم موقع فلا تجرب بدون خبرة واسأل ذوي الخبرة لعمل تصميم موقعك ، هذا سيوفر الوقت ويسرع من عمل الموقع في وقت مناسب إضافة إلى دقة تصميم الموقع المرغوب فيه .

أما إذا أردت تصميم بنفسك موقع بسيط فسوف فسوف تجد شرحاً وافياً في الجزء الثاني للموسوعة لكيفية عمل موقع بلغة html وبرنامج MS front page ، وفي الجزء الخامس ستجد شرح لعمل موقع باستخدام برنامج Ms Word ومن خلال موقع Geocities .

ملاع تصميم موقع جيد

١. أن لا يكون صعب بشكل لا يطاق للوصول إليه.
٢. أن لا يبعد الزبائن بعيداً.
٣. عدم تسليط صورة سلبية حول الشركة.
٤. لا تجعل الصفحة الأولى ٥٠٠ كيلو بايت أو أكثر متضمنة رموز ملونه كثيرة لتجذب نظر الزبائن أو الزائرين visitors .
٥. لا تبحث عن مضيف web-host رخيص وبطيء لا يجعل وظيفتك سهلة.

٦. لا تقم بتشويش الزائرين حول نوعية الشركة حتى يستطيعون تكوين فكرة عن المنتج أو الخدمة التي تقوم بتقديمها بسهولة.
 ٧. لا تضع تفاصيل الشركة كالعنوان والتليفون والفاكس والبريد الإلكتروني في أعماق الموقع بمكان صعب الوصول إليه.
- أعتقد أننا فهمنا الآن ما هو المفروض عمله لتصميم موقع محترف

كيف تسوق الزبائن لموقعك

كلنا يعلم ويفهم قيمة الاتصال الإيجابي والمحترف في التجارة الإلكترونية . ليس هناك خلاف ، ف قنوات الاتصال تلك يجب أن تسلط صورة إيجابية حول شركتك . فموقعك جزء رئيسي من قنوات الاتصال لذلك يجب أن تصممه بشكل يسوق الزبائن إليه..

١. لا تجبر الزوار للتسجيل قبل دخول موقعك.
٢. لا تبدأ صفحتك الرئيسية بتخطيط سواء كان بأعمال الجرافيك أو الفيديو حتى لا ينتظر الزوار كثيراً لتحميل الصفحة الأولى .
٣. ضع العنوان يابداً وله صلة بالموقع ولا تجعله مبهم مثال "welcome to our site" or "Home page"

٤. لا تجعل الصفحة الرئيسية غامضة جداً حتى لا يتحير الزائرين.
٥. ضع أيقونات بسيطة مثل "About us" "contact us" "our catalog" "FAQ"

٦. صغ العناوين والجمل الرئيسية لبنود المقدمة والشرح قريبة جداً ولها علاقة بالخدمة التي تقدمها عبر الموقع.
٧. لا تستعمل جمل كثيرة ومستمرة بدون ترك فراغات بيضاء بين الجمل والسطور.
٨. تجنب الأخطاء النحوية السخيفة.
٩. لا تستعمل علامات تعجب دائماً.
١٠. تجنب الإطارات الأفقية والرأسية الكثيرة.
١١. إفحص موقعك على العديد من المتصفحات browsers لأن كل متصفح له مظهر خاص به وحاول تجنب أية ملحوظة سيئة في إحدى المتصفحات.
١٢. ضع بعض من آلات البحث search engines داخل صفحتك الأولى لتجبر الزائرين باللكوث داخل موقعك أكبر وقت ممكن دون ملل.

الخطوة الرابعة

الإهتمام باللغة الإنجليزية
أثناء كتابة البريد الإلكتروني
Using English language
To write good E-mail

وهذه الخطوة هي الخطوة الأخيرة والمهمة لإنجاح الصفقات والعمليات التجارية عبر شبكة الإنترنت التي تتمثل في إستخدام البريد الإلكتروني. عندما ترسل رسالة بريد اليكترونية e-mail إلى أحد زبائنك فهي بالفعل تمثل شركتك ، إذا بدت في حالة جيدة فسوف يدرك زبونك بأنك بائع محترف. وإذا بدت سيئة ستبدو وكأنك غير موثوق بك وغير محترف .

وهناك بعض النقاط الهامة للإرسال رسالة إلكترونية جيدة :

- إفحص رسالتك وتأكد من خلوها من الأخطاء الإملائية والنحوية (يمكنك استخدام واحد من العديد من معالجات النصوص الجيدة المتاحة)
- لا تستخدم إختصارات للكلمات كما تفعل في تليكس أو برفيه ، على سبيل المثال are =r / you=u / please = pls حتى لا تجعل رسالتك أمراً صعباً لقراءتها ويعطى إنطباع للمستلم بأنك كسلان فليس كل شخص لديه المهارة في فك ألفاز المختصرات.
- لا تستعمل جمل كما نستخدمها باللغة العربية الفصحى ، إجعلها باللغة العامية .
- لا تعامل المشتري بإستخفاف أو تجعل بالرسالة لغة إلحاح أو إستعجال حتى لا تبدو عنيفاً.

كتابة رسالة باللغة الإنجليزية لا تتطلب رسالة ماجستير أو دكتوراه أو المهارة النحوية الخاصة .. فكما يكتب الطبيب العلاج أنت أيضاً يمكنك استخدام جمل قصيرة جداً وسهلة ... وأنت بنفسك تستطيع تقييم رسالة باللغة الإنجليزية حينما تستلمها من شخص آخر ، لنفس الراى الذى تأخذه على المرسل هو أيضاً يأخذه عنك حينما يتسلم رسالتك فكما تريد أن تقرأها أكتبها لكى تواءم مفهوم المستلم ومن هنا حاول أن تقوم بتحسين أسلوب كتابتك لكى تفوز بثقة الزبائن .

بعض الكلمات والعبارات (المستخدمة فى كتابة الرسالة) :

1. We would like to introduce ourselves

ويستحسن أن تقدم نفسك بعبارة مباشرة مثال

We are a company located in city , country
working in the

2. "I would like to take this opportunity...."

يمكنك استخدام جملة أسهل وألطف منها مثل

"Thank you for"

3. would you be so kind to"

إستخدم كلمة "please.." بدلاً منها

4. "We acknowledge receipt of..."

إستخدم "Thank you for ..." بدلاً منها .

5. "we are in receipt of...."

إستخدم "I have received..." بدلاً منها .

6. Kindly

إستخدم كلمة please بدلاً منها

7. Advise

يمكنك إستخدم أيضاً "say" / "tell" / "let us know"

8. I'm in receipt of

إستخدم I have received بدلاً منها .

9. As per

يمكنك إستخدم "according to" / "as"

10. "enclosed please find"

إستخدم "enclosed" أو "here is" بدلاً منها .

في حالة إرفاق attach رسالة إستخدم please find attached

يمكنك أيضاً إستخدم (مرفق طيه) Her with

الاختصارات:

و في الرسائل الودية أو غير الرسمية ، يُمكنك أن تستخدم في رسائلك الإلكترونية بعض الاختصارات المتداولة باللغة الإنجليزية ؛ وذلك لتقليل عدد الكلمات في الرسالة الواحدة ، وإليك بعضاً منها:

How are you How r u

Be seeing you BCNU

By the way BTW

In my humble
opinion IMHO

Talk to you later TTUL

See you later C u L8r

I seek you ICQ

وهناك المزيد من هذه الاختصارات كما يلي :

2L8	too late
AAMOF	as a matter of fact
AFAIK	as far as I know
B4N	bye for now
BTW	by the way

CMIIW	correct me if I'm wrong
CUL	see you later
FWIW	for what it's worth
IAC	in any case
IKWUM	I know what you mean
IMHO	in my humble opinion
IOW	in other words
KWIM	know what I mean
LOL	laughing out loud
NBIF	no basis in fact
OTOH	on the other hand
ROTFL	rolling on the floor laughing
RTFM	read the f..... manual
SIG	special interest group
TIA	thanks in advance
TNX	thanks
TTFN	ta ta for now

الأشكال التعبيرية:

في الرسائل غير الرسمية، يُمكنك الاستعانة بالأشكال التعبيرية (Smiles) للإشارة إلى الانفعالات والعواطف التي تظهر على الوجه . وقد يتوب شكل من هذه الأشكال عن العديد من السطور، وإليك بعض هذه الأشكال ومعانيها:

<u>الشكل</u>	<u>المعنى</u>
(-) :	وجه ضاحك
; -) :	غمزة
- : :	لا مبالاة
/ - : :	مرتبك أو معقد
> - : :	ابتسامة ساخرة
o - : :	هتاف أو صراخ
D - : :	مندهش

الجزء الثالث

إستخدام البريد الإلكتروني

لتسويق المنتجات

**Using E-mail
to market your products**

لأن البريد الإلكتروني سهل الحصول عليه فهو يعتبر وسيلة شعبية تتوافر لدى أى شخص وأى شركة بطريقة سهلة جداً كما أوضحناها فى الجزء الأول من هذا الكتاب ..

أول شيء يبحث عنه المشتري حينما يفتح موقعك بالويب هو البريد الإلكتروني الذى سوف يكون الوسيلة السهلة والرخيصة والسريعة لطلب معلومات عن المنتجات المطلوبة .. لذلك فوجود البريد الإلكتروني فى مكان ظاهر وواضح جداً للمشتريين أمر مهماً للغاية ..

وهناك نقاط هامة للتسويق الجيد باستخدام البريد الإلكتروني يجب مراعاتها وتطبيقها جيداً :

✚ إذا كان لك موقع بالويب مدفوع الأجر يحمل الشكل : www.yourcompany.com سيكون أفضل بكثير من المواقع التى تقدم خدمة الإستضافة المجانية ، حيث ستحصل على بريد إلكترونى أو أكثر (على الأقل ثلاثة) ..

✚ فإن كان ذلك فاجعل البريد الإلكتروني يعكس إسم شركتك ليضمن المشتريين أو مستخدمى الإنترنت عموماً ، فمثلاً إن كان موقعك بالإنترنت هو www.books4internet.com حيث فالأفضل أن يكون بريدك الإلكتروني على الشكل . yourname@books4internet.com

❖ ولا تجعل بريدك الإلكتروني بالشكل scss@scss.com

فالمشتريين يهتمهم إلى أى جهة سيرسلوا رسائلهم الإلكترونية.

❖ لذلك يجب أن يكون لدى أى شركة على الأقل ثلاثة عناوين

إلكترونية رئيسية تصف كل قسم من أقسام الشركة وهم :

sales@books4internet.com

export@books4internet.com

support@scss.com

فـ sales@ و export@ و support@ من أهم

عوامل وضع الثقة داخل قلوب المشتريين لما قد يظنوه بأن هذه

الشركة كبيرة وذات أقسام متعددة .

❖ لا يجب أن تستخدم webmaster@ كقسم من أقسام

الشركة ، لأنه فى هذه الحالة يمكن لأى شخص الرد على الرسائل

الواردة وهذا غير محبب .

❖ وفى حالة استخدام بريد مجاني يجب أن تكون رسالتك ذات

مصداقية وموثوق بها لأن معظم المشتريين (المستوردين) يميلون إلى

مراسلة الشركات ذات البريد الإلكتروني المدفوع لما له من سرية

أكثر وموثوقية أكبر قدرأ من البريد المجائى ، حيث أنه أثناء إرسال

رسالة بريد إلكترونى فإن هذه الرسالة تمر على كثير من شركات

مقدمى خدمة الإنترنت ISP's واحتمال سرقة الرسالة واردة ،

ولكن إن كان ولا بد أن تستعمل البريد المجاني فلا مانع سوى أنك لا بد أن تتلاعب مع المصدرين بالفاظ أو هجوم غير لائق ...

فيقول أحد الكتاب الأمريكي أن إستعمال بريد مجاني مثل

hotmail تماماً كإستعمال تليفون سنترال للإتصال بأحد

زبائنك ، فإنه من غير اللائق أن تملك شركة ولا تملك خط تليفون

خاص بشركتك ، وتلجأ إلى الستراتالات للإتصال بعملائك .

هناك طرق صعبة وطرق خاطئة لكي تسوق منتجاتك عبر البريد

الإلكتروني:

أولاً الطرق الصعبة :

لا ترسل رسالة لطلب البيع sales e-mail طالما أنك لم

تحصل على رسالة من المشتري للسؤال عن منتجاتك ، ولكن كيف

ترسل رسائل للمشتريين دون أن يرسلوا لك e-mail لطلب

ذلك ، نعم يمكنك فعل ذلك بالطرق الآتية :

○ إبحث عن e-mails الخاصة بالمشتريين القدماء داخل

صندوق بريدك الإلكتروني ثم أرسل لهم e-mail كل

على حده تسألهم إن كانوا لهم رغبة في أن تضعهم في قائمة

ال mailing list أو لا ، وعلى الأرجح سيطلب

منك أن تضعهم في القائمة .

- يمكنك شراء e-mails من كثير من الشركات الموجودة بشبكة الإنترنت ، هذه الشركات بالفعل قد سجلت بياناتها مثل أسماءها وعنوانها و e-mails أى هناك تصريح بأن ترسلهم دون أن تسألهم وتقديم لهم عرضك your offer عن منتجاتك .
- يمكنك أخذ e-mails لمراسلة كثير من المشترين من دلائل مسجل بها آلاف الشركات كدليل كومباس .
- أيضاً يمكنك الحصول على e-mails من خلال البحث داخل مواقع تقدم خدمة الـ trade alerts أو خدمة trade leads وقد قمت بسرد هذه المواقع بكتاب " التصدير والاستيراد عبر شبكة الإنترنت)
- هناك مواقع كثيرة لدلائل المستوردين والمصدرين يمكنك الحصول عليها من آلات البحث والدلائل فمثلاً إن كنت تود التصدير للولايات المتحدة الأمريكية فيمكنك الذهاب إلى موقع :

www.americanimporters.org/pages/emailfor.html

- ويمكن أيضاً الحصول على e-mails من خلال زيارتك المتعددة للمعارض الدولية وذلك بأخذ الكارد التجارى Business card من رجال الأعمال والعارضين المشاركين بالمعرض.

ثانياً الطرق (المخاطبة لتسويق منتجاتك عبر البريد الإلكتروني):

- أن ترسل رسائل e-mails لشركات تعرض عليهم منتجاتك دون معرفة سابقة ، أما إن كنت مستورداً فلا مانع أن ترسل رسائل للموردين فهم يتمنون هذه الرسائل. فهناك كثير من المصدرين يقولون ماذا سنخسر لو أرسلنا e-mails إلى من نعرفه وإلى من لا نعرفه ، ولكن في الحقيقة سيخسرون الكثير ، لأن هذا النوع من الرسائل يسمى SPAM وهو مكروه لدى كثير من المستخدمين للبريد الإلكتروني ، فـ Spam e-mails ليست طريقة مؤثرة للتسويق ولكنها مضيعة للوقت لأنك ترسل جهة أو شخص لا يريد هذه الرسالة.
- وأيضاً هذه الرسائل SPAM messages تعطى إنطباع سيء عنك لدى المرسل إليه ، وستصبح في هذه الحالة Spammer وهذه الصفة لا يحترمها كافة المستخدمين حول العالم.

و لكي ترسل رسالة بريد إلكترونية بإحتراف إليك بعض النصائح التي قمت بسرد بعض منها في كتاب " الإنترنت وأولادك " وأضفت هنا بعض النقاط الهامة التي قمت بتجميعها من بعض مواقع الإنترنت الهامة فعند التخاطب- عبر الإنترنت- بين فرد وجماعة أو بين جماعة وجماعة ، تتزايد ضرورة الالتزام بمجموعة واسعة من الآداب والأخلاق ؛ إذ إن أبسط الأخطاء قد يُشير ردوداً فُحْشاً واستكارات أوسع بكثير مما قد يُشير في حالة حوار الفرد للفرد.

النصائح المتبعة أثناء العمل من خلال البريد الإلكتروني :

١. لا تكتب الرسالة كلها بحروف كبيرة capital letters حتى لا تحدث عدم ارتياح مرئي للمرسل إليه.
٢. تجنب إثقال الوثائق الإلكترونية بمعلومات التعريف الشخصية (Info Business Card) ، والأفضل أن يكون على شكل ملف توقيع إلكتروني (Electronic signature file).
٣. الابتعاد عن التزوير والخداع ؛ لأنهما أمران يغيضان يتعارضان مع الدين والأعراف والأخلاق الحميدة .

٤. حاول بقدر الإمكان أن لا تطيل الكتابة في السطر الواحد حتى لا يتغير مظهر الرسالة للمرسل إليه. الالتزام بتنسيق قياسي أثناء بناء الوثائق البريدية الإلكترونية ، ويشمل ذلك عدد الحروف في السطر الواحد (٦٤ حرفاً تقريباً في وثائق البريد الإلكتروني) وحجم الخط ونوعه ، لأن عدم الالتزام بهذه القواعد قد يُشوّه الرسالة أو يفقدها جزءاً مهماً من محتواها.
٥. التحقق من وجهة الرسائل التي تحتاج إجابة فورية ؛ لتحاشي إرسالها إلى منطقة زمنية بعيدة ، فقد يحول هذا دون حصولك على الرد في وقته المناسب.
٦. اكتب بعناية ماذا تريد أن تكتب ويايُجاز لأن كثير من المرسل إليهم لا يطبقون طول الرسالة مما يجعلهم يشعرون بالملل وحتى لا تضيع وقتهم.
٧. لا تلحق attach ملفات أكثر من ٥٠ كيلوبايت حتى تأمن وصولها بنجاح.
٨. لا تلحق ملفات برسالتك أثناء دخولك مجاميع المناقشة.
٩. لا ترسل ملحقات صفحات ويب كاملة إلى مجاميع المناقشة ، فقط قم بإرسال العنوان ، بمعنى إرسال اسم الموقع فقط URL
١٠. عندما تقوم بإرسال عنوان صفحة بالويب WEB SITE دائماً قم بكتابته على النحو التالي : " HTTP://..... " لأن بعض برامج البريد الإلكتروني EMAIL PROGRAMS تسمح للمستخدم أن يضغط (CLICK) على هذا العنوان للدخول إليه مباشرة .. بدون هذه البادئة (HTTP://) هذه البرامج سوف لا تميزها على الإطلاق .

١١. أكتب اسم الموضوع SUBJECT بوضوح ومفصل لأن معظم المرسل إليهم يفتحون الرسائل ذات المواضيع الملفتة والمبدعة (بمعنى: اختيار اسم موضوع جذاب) .
١٢. استخدم " spell checker " مختبر الهجاء للرسالة قبل إرسالها حتى تتجنب سوء الفهم.
١٣. عندما ترد على رسالة البريد الإلكتروني (reply) لا تستشهد (تقتبس) بمعظم الرسالة إذا أردت أن ترد على نقطة أو نقطتين فقط في الرسالة ، بل قم بحذف الجمل الزائدة التي ليس لها فائدة أثناء الرد على الرسالة ، لأن بعض برامج البريد الإلكتروني email programs تضع الرسالة الأصلية في أعلى الرسالة وتضع رسالتك أنت (الرد) أسفل مما يزعج المرسل إليه (المستلم) .
١٤. تحري الأساليب والكلمات المحافظة والمتفق عليها.
١٥. تحاشي الخطابات الانفعالية ، لما قد يتج عنها من إساءات وندم
١٦. تجنب استعمال النصوص المشفرة في كتابة الوثائق الإلكترونية.
١٧. إذا أردت أن تكتب رسالة بريد إلكتروني قم بكتابة الرسالة أولاً في أي برنامج كتابة مثال word قبل إدخالك الشبكة (والخط مغلق Offline) لأنك ربما تأخذ وقتاً طويلاً لكتابة الرسالة .. بعد ذلك قم بالدخول إلى صندوق البريد الإلكتروني وقم بعمل copy للرسالة ثم قم بوضعها paste في حقل

الكتابة البريد الإلكتروني وأرسلها في ثواني وبذلك تتجنب تكاليف خط التليفون.

١٨. قم بكتابة عنوان بريدك الإلكتروني email في آخر رسالتك وكذلك اسمك وتليفونك بوضوح لأنه ربما يحدث spamming أو تشويش لعنوانك البريدي أثناء استقباله لدى المرسل إليه.

١٩. يفضل أن تقوم بتحميل إحدى برامج الفلترة (الترشيح Filtration software) لكي تتفادى استقبال أي رسائل غير مرغوب فيها مثال رسائل الشركات والأشخاص الذين يقوموا بإرسال رسائل إلكترونية تحمل أعمال فاضحة rude email messages ويرسلونها إجباري كنوع من الدعاية عن أنشطتهم.

٢٠. التخطيط المسبق للتخاطب مع الجماعة (منظمة، شركة، نادي) ، ويشمل ذلك جمع معلومات كافية عن ثقافتها وطريقة تعاملها وآداب التخاطب بين أفرادها

٢١. عند فتح برنامج بريدك الإلكتروني email programs قم بتحميل رسائلك مرة واحدة ثم اغلق الخط (Disconnect) وابدأ في قراءة الرسائل والرد عليهم وذلك باستخدام الأمر Send later ثم قم بالدخول للشبكة connection ثم قم باختيار send the unsent messages سيقوم البرنامج بإرسال جميع الردود واحدة تلو الأخرى .

٢٢. الحرص على الاقتصاد في استخدام موارد البريد الإلكتروني؛ لأن

هذا قد يؤثر في استخداماتها الحيوية في الشركة.

٢٣. إذا كانت أعمالك كثيرة ولك علاقات كبيرة في شتى المجالات

فالأحسن أن تقوم بعمل أكثر من بريد إلكتروني يختص كل عنوان

بنشاط من الأنشطة التي تعمل بها ، وباستخدام برنامج لترتيب

العناوين البريدية sorting تستطيع السيطرة والمتابعة الفعالة

لرسائلك عن شتى العناوين المختلفة الخاصة بك .

٢٤. المحافظة على محتوى الرسالة الأصلية عند الرد عليها بطريقة الإعادة

(Reply) أو التحويل (Forward)، لتساعد القارئ على تذكر

أو معرفة موضوع الرسالة الأصلية وسبب الرد المرفق معها. والمحافظة

على محتوى الوثائق البريدية التي يُعاد توجيهها إلى الآخرين ؛ إذ لا يجوز

إجراء أي تغيير فيها إلا بإذن مُسبق من صاحب الوثيقة الإلكترونية

الأصلية.

٢٥. تحاشي استخدام أنواع غريبة من الخطوط والمخططات والرسوم

المعقدة في الوثائق الإلكترونية ؛ لأن ظهورها على أجهزة المتلقين

سيكلفهم جهداً ووقتاً، وقد لا يتمكن أغلبهم من فهم معانيها.

٢٦. التسامح تجاه الإساءات التي قد تصدر عن الآخرين، وليكن شعارك

دائماً في التعاملات على الإنترنت: "أحسن إلى من أساء إليك".

٢٧. إذا كنت صاحب منشأة تجارية ولديك بروشور أو كتالوج أو أسعار لمنتجاتك ، فيستحسن أن تستخدم برنامج **auto responder** يقوم بالرد أوتوماتيكياً بهذه المعلومات بمجرد استقبال رسالة لطلب عرض أسعار أو كتالوجات .

٢٨. إذا تعاملت مع الطرف الآخر أكثر من مرة وأصبح بينكم ود في العلاقة التجارية فحاول استخدام أشكال ورسومات العاطفة " Smiley " عندما تحاول أن تنقل لهجة صوتية أو ملامح معينة مثال :

- :-) happy
- :) smile
- :-(sad
- ;-) wink
- :-o shocked, surprised
- :-> devilish
- :/ hummm
- \$-) just won the lottery

الجزء الرابع

استخدام اللغة الإنجليزية لإتمام

صفقات تجارية ناجحة

من البداية إلى النهاية

Using English language
to complete good transaction
From A to Z

أولاً: في حالة الشراء والاستيراد

اقوم بأمر الله بسرد بعض الرسائل الإنجليزية التي يمكن أن تستعين بها إذا أردت أن تشتري منتج ما من أحد الشركات الأجنبية ..

الرسالة الأولى:

إذا أردت أن تشتري نوع معين من الكابلات الكهربائية فلا بد أن تذكر المواصفات بكل دقة مع تحديد نوع التكلفة المطلوبة هل هي FOB أو CIF فمثلاً يمكنك أن تكتب الرسالة كما يلي :

DEAR SIRs,

We are pleased to know your line of business through your site. At the moment we are interested in RG6/U CABLE COAXIAL, USA STANDARD.

We are involved in the business of electric and electronic components for over 10 YEARS and have deep relations with all major end-users. Our monthly requirement from this cable is container 20 feet .

Could you please advise description of this cable you have with yr rock bottom price , packing , and price based on CIF ALEX., SEAPORT, Egypt.

The price must be per spool (WOODEN OR PLASTIC REEL) , each spool 300 yards.

The color of cable : white .. or the majority is white with a little bit black ... Right now we need one container 20 feet as a trial order, please send us the qty exactly in a container 20 feet

الجزء الرابع استخدام اللغة الإنجليزية في إتمام صفقات تجارية ناجحة Ecommerce enc.4

We now await your kind reply with all information needed and your lowest price...

- Thanks & Best Regards,

**Eng. / Khaled Mohamed
(General Manager)**

**GREEN POINT CO.
Alexandria, Egypt**

ملاحظات على هذه الرسالة:

⬇ لاحظ أنه في هذه الرسالة لم تقدم فكرة عن الشركة من هي وأين تقع ، ولكن في عرض طلب التكلفة قد ذكرنا أن السعر يجب أن يكون **CIF Alex., Seaport, Egypt** فالمرسل إليه يجب أن يكون فطن ويعرف أن الراسل من مصر .. ولكن للتأكيد يجب كتابة إسم الراسل وكنيته وإسم الشركة وموقعها بآخر الرسالة ، كما في المثال السابق .. ويمكن بدلاً من هذا كله أن نصنع ملف الإمضاء **signature file** ندون بها كل تفاصيل الشركة (الإسم ، العنوان ، التليفون ، الفاكس ، البريد الإلكتروني ، الموقع بالويب) ونرفقه مع كل رسالة مرسلة .
⬇ وضع مصدر معرفتك لهذه الشركة مهم جداً through your site
مما يجعل المصدر (البائع) يثق بك .

وضع جملة for over 10 years تعطى إنطباع لدى المصدرين أنك ذات خبرة بهذا المجال أكثر من ١٠ سنوات مما يجعلهم يتمسكوا بك لتكون وكيل لهم ببلدك .

كلمة your rock bottom price تجعل البائع مضطر إلى أن يعطيك آخر سعر وبدون فصال .

وضع جملة 20 feet as a trial order تعنى الكثير لدى المصدرين، حيث أن الطلبية الأولى هي كونتينر ٢٠ قدم ولكن هذا الكونتينر لعمل test وجس نبض السوق ولكن حجم أعمالك أكبر بكثير ، مما يجعلهم يعطونك سعر مناسب من منطلق أنه سيكون هناك كثير من الحاويات ستستورد من هذه الشركة .

وكما ذكرنا يجب ولا بد تحديد نوعية السعر المطلوب لذلك وضعت جملة price based on CIF ALEX, SEAPORT, Egypt.

أنواع تسليم البضائع (المصطلحات التجارية الدولية) قمنا بشرحها تفصيلاً في كتاب " التصدير والإستيراد عبر شبكة الإنترنت " وهو الجزء الثالث من موسوعة التجارة الإلكترونية.

ولأن العملة المتفق عليها تجارياً وعالمياً هي الدولار الأمريكى ، فنجد أن كثير من المشترين لا يذكروا نوعية العملة وهي US\$ ، أما إن اختلفت العملة فيجب ذكرها فمثلاً نكتب US\$ FOB

إنهاء الرسالة بالشكر والتحية واجب تجارى ، فهى من ضمن إتيكيت وأصول كتابة الرسائل .. فيمكن أن تكون thanks

ويمكن أن تقول Best Regards أو تقول الإثنين معاً كما فى

المثال السابق.

❖ لاحظ أننى كتبت ملخص كلمة quantity وهى qty .
وذلك لأن هذا المصطلح متعارف عليه دولياً .

الرسالة الثانية :

هنا نوع آخر من الرسائل ، إذا أرسلت رسالة أولى وأردت أن ترسل رسالة أخرى لنفس البائع ، فلا تكتب أى مقدمات ، ولا تكتب إسم الشركة وكنيتك بآخر الرسالة فقط أكتب إسمك ، وإن أرسل لك البائع رسالة قد كتبها بالحروف الكبيرة فقم بالرد على الرسالة بالحروف الكبيرة لعله يرتاح إليها ، كما يلى :

DEAR SIRs,

CAN YOU OFFER US YR BEST PRICES FOR 50 DOZEN SUNGLASSES EVERY WEEK BY AIR PARCEL TO ALEXANDRIA, EGYPT, WE WILL PAY BY T/T FOR 250 DOZEN .. BUT YOU WILL SHIP 50 DOZEN EVERY WEEK.. CAN YOU DO THAT? IF YES PLEASE SEND US THE PRICES AND THE SHIPPING COST FOR 50 DOZEN TO ALEX., AIRPORT..

THANKS AND BEST REGARDS

KHALED MOHAMED

ملاحظات :

في هذه الرسالة قد أظهر المشتري جدية أكثر لشراء هذه الطلبية بمجرد الرد عليه من قبل البائع .. ففي نفس الرسالة قاد عرض أنه سوف يدفع القيمة بالتحويل البنكي T/T وليس بالإعتماد المستندي L/C ، مما قد ينشط البائع على سرعة ومرونة المل مع هذا المشتري .. ولكن لا ترسل تحويل لأي بائع إلا بعد أن تتأكد تماماً من مدى مصداقيته في التعامل وأن تسأل عنه كثير من الجهات الخاصة والحكومية ، أما الإعتماد المستندي فهو الحل الأمثل للمدفوعات لضمان وصول البضاعة بدون قلق أو خطورة.

وفي نفس الرسالة قد طلب أسعار قيمة الشحن عن طريق الطرود بالجو air parcel لميناء الإسكندرية الجوى ..

إذا كانت البضاعة غالية الثمن وذات حجم صغير فيستحسن أن يتم شحنها بالبريد السريع مثال EMS أو البريد العادى air parcel أو عن طريق الطائرة لقريبة البضائع بالميناء air cargo كما بالرسالة التالية.

ولكن لاحظ هنا هذا المعنى :

**WE WILL PAY BY T/T FOR 250 DOZEN... BUT YOU
WILL SHIP 50 DOZEN EVERY WEEK**

لمادا يدفع المشتري قيمة الـ ٢٥٠ دسنة ويلزم البائع أن يشحن فقط ٥٠ دسنة كل أسبوع ؟ هذا النوع من أنواع المراوغة والذكاء في إستلام البضائع دون أن يصدر البائع شهادة منشأ ، فشهادة المنشأ تصدر حينما تكون قيمة الشحنة ذات قيمة محددة ، يمكن السؤال عنها بمصلحة الجمارك

الرسالة الثالثة

بنفس الطريقة بالرسالة الثانية ولكن مع إختلاف المضمون ، فهنا نجد أن طريقة المراسلة فيها ليونة أكثر لما قد تم بين البائع والمشتري من صفقات:

DEAR SIRs,

CAN YOU OFFER ME 20 PCS LAPTOPS BY AIR CARGO TO ALEXANDRIA AIRPORT, EGYPT? WE NEED IT REFURBISHED..PII OR PIII WITH FLOPPY AND OPERATING SYSTEM. AFTER THAT WE WILL BUY 100 PCS

WAITING YR REPLY VERY SOON...

KHALED MOHAMED

ملاحظات :

✦ نجد هنا أن المشتري يخاطب البائع بصيغة المفرد وليس الشركة ،
فيقول **offer me** وليس **offer us** كما بالرسالة الثانية
وذلك يؤكد أنه قد أصبح هناك نوع من الصداقة بين البائع
والمشتري .

✦ الشحن هنا عن طريق قرية البضائع بالطائرة **air cargo**
✦ هنا قد وضعت كلمة هامة جداً يجب أن يعرفها كافة المشترين
والبائعين وهي كلمة **REFURBISHED** وإليك أهم المعاني
المستخدمة لهذا المصطلح والمصطلحات الأخرى :

أى منتج يندرج تصنيف جودته لهذه المعاني :

New المنتج جديد ، من المصنع للبائع

Like new المنتج قد حدث له عيب وقد تم تجديده مثل الجديد

Used المنتج مستخدم ويباع على أنه مستخدم

Refurbished المنتج مجدداً من خلال المصنع ذاته

Returned قد يتم إرجاع المنتجات من المحلات فباع كما هو

Tested and Working good المنتج ليس جديد ولكن

قد تم له إختبار للتأكد من عمله كما ينبغي ولكنه لن يصبح جديد

Untested المنتج يباع بدون إختبار مثال أجهزة الكمبيوتر

Non-working المنتج قد تم إختباره ووُجد أنه لا يعمل

As-Is المنتج يباع كما هو بدون عمل إختبار عليه يباع "لوط" واحد

Scrap المنتج فى هذه الحالة لا يصلح لأى غرض لكثرة العيوب به

سوى أنه يمكن أن يعاد تصنيعه مرة أخرى ، فهو فى هذه الحالة يباع على أنه خردة فيمكن أن يباع مقطوع أو كامل .

والرد على الرسالة الثالثة بسيط جداً كما يلي :

Yes, we would be happy to ship 20 pcs to you in Egypt. However, we will only accept a wire transfer as a payment means for international shipments.

Thank you and I will await your response.

**Customer Service
XYZ International Inc.**

في هذه الحالة البائع لا يقبل سوى التحويل البنكى **wire transfer** للدفع ، وهو موافق لشحن ٢٠ جهاز لاب توب لمصر . فهو في إنتظار الرد النهائي للمشتري لإتمام الصفقة ..

الرسالة الرابعة :

المشتري يطلب أولاً صور وعينات للمنتج الذى يريد إستيراده قبل عملية الدفع ليرى بنفسه جودة المنتج قبل الشراء .. وأنا أرجح أن يطلب أى مشتري عينات قبل الشراء حتى يطمئن إن كان فعلاً هذا المنتج هو المطلوب أم لا ..

We would like to import as a trial order container jewelry boxes in different sizes, shapes and colors to Alexandria, Egypt ...Please send us the photos or some samples if available by regular mail and the rock bottom prices... Urgent...

Thanks

Eng./Khaled Mohamed

الرسالة الخامسة :

هنا نرى رسالة تكتب لأول مرة للبائع ، وفيها مقدمة للشركة ونشاطها :

Dear Sirs,

We are a company located in Alexandria, Egypt. Working in the field of Importing and Exporting. Our main activities are importing and distributing computer accessories and parts.

Can you send us yr best prices US\$ FOB for item no.1 and item no.2.

As soon as receiving your reply, we will start good business with your company.

Try to give us your rock bottom prices, so we can decide our order soon. I will be very highly appreciated your cooperation with us if you send us by express mail 2 samples for the 2 items to our address as follows:

**Green point company
23 Hasan Refaat street , Sidi Bishr,
Apt.9, 3rd floor, 21411, Alex., Egypt
Attn: Mr.Khaled Mohamed
General manager
Tele/Fax : +203- 5298428**

**هذه الطريقة هي
أفضل طريقة
لكتابة عنوان
شركتك**

Thanks too much & Best Regards

**Eng./Khaled Mohamed
General manger**

ثانياً: في حالة البيع ﴿التصدير﴾

إنّ الخطوة الأولى في كتابة رسالة مبيعات sales message أن تحصل على قائمة عناوين بريدية للمشتريين . وذكرنا سابقاً كيفية الحصول على مثل هذه العناوين .

إنّ الخطوة الثانية أن ترسل لكلّ المشتريين في قائمتك البريدية رسالة مبيعات . رسالة المبيعات التي ترسل تمثل شركتك . إذا بدت في حالة جيّدة ، ستبدو في حالة جيّدة . إذا بدت في حالة سيّئة ، ستبدو في حالة سيّئة .

رسائل المبيعات الفعّالة والمؤثّرة يجب أن تحتوي على أربع فقرات:

الفقرة الأولى: جذب الإنتباه

الجملة الأولى يجب أن تسترعى إنتباه القارئ. فإذا بدأت بسؤال فيجب أن تتأكد من إجابة السؤال يجب أن تكون نعم ، فذلك طريق جيّد للبدء. فمثلاً يمكن أن تقول :

Would you like to distribute our products in your country?

We have already exported our products to all over the world?

فهناك أمثلة كثيرة للفقرة الأولى التي يجب أن تكتبها برسالتك مثلاً :

Example 1

Green point company is a leading Egyptian manufacturer and exporter of T-Shirts and Polo Shirts . The range of our product line, good quality, and competitive prices have made us one of the fastest growing companies of its kind in Egypt.

Example 2

Green Buying Agency, established in 1997, is one of the fastest growing agents in Egypt. We currently represent a number of major European importers, such as xyz .

Example 3

Green Trading Company was founded in 1997 to serve the construction industry in Alexandria. Since then we have expanded our market year by year to where we now have customers in 15 countries around the world.

الفقرة الثانية : بناء الثقة والرغبة في الشراء

الفقرة الثانية يجب أن تقنع القارئ بمدى أهمية وقيمة المنتج . وأفضل وسيلة لإقناع القارئ بقيمة منتجك هو أن تصف المنتج وصفاً دقيقاً مفصلاً حتى يرى المنتج أمامه من خلال وصفك .

وهناك أمثلة لكتابة الفقرة الثانية :

Example 1

We produce a wide variety of T-Shirts items in a cotton-woolen-nylon blend for men, women, and children. These T-Shirts are of good quality, are popular with customers, and sell well. Our total production averages 10 million pairs per year, 70% for export and 30% for the domestic market.

Example 2

We are happy to announce that we are now offering this same service to American import companies like yours. From our office in Alexandria, the heart of low cost and good quality ready- to-wear garments, we can supply your company with whatever kind of apparel you would like.

الفقرة الثالثة : إقناع القارىء

فى هذه الفقرة يجب أن تضع بعض المميزات التى تقنع القارىء (المشتري) على الشراء منك وليس من غيرك ، وهناك أمثلة لذلك :

Example A

The wide range of Egyptian export companies that we work with insure you of getting just the items that you are looking for. Whether it be baby wear, children's wear, ladies and men's outer and underwear, leather wear, socks, belts, bags, shoes, or household items such as bed linen, towels, bathrobes, or table clothes we can make sure that you get the quantity you need at the best possible price. And our staff of quality controllers insure that the garments are well made.

الفقرة الرابعة : توجيه العمل المناسب.

فى هذه الفقرة توجه المشتري ماذا يفعل لكى يحصل على المنتج ؟ وحاول أن تسهل له الأمر بتوجيهه إلى زيارة موقعك على الويب لمشاهدة كافة المنتجات والمواصفات بالتفصيل ، ثم الإتصال بك لتحديد الخطوة التالية ، وهناك أمثلة لكيفية كتابة هذه الفقرة :

Example A:

Our company is expanding its market to include the Arab countries and we would like very much to do business with your company. Enclosed is our price list (brochure) describing our wide range of products. I would welcome the opportunity to introduce you to our line. For more information or to place an order, please visit our web site at www.xyz.com.

Example B

If you would like to take advantage of the services that Green Buying Agency has to offer your company, please log on to our web site at www.xyz.com or contact us by fax at (+203-5298428). Thank you. We look forward to hearing from you.

Example C

To order, please go to our web site at www.xyz.com, or fill out the enclosed order form and send it by fax or post to our office in Alex.

والآن هيا بنا نكتب رسالة لطلب وكلاء

Dear Mr Mike,

We are Egyptian manufacturer of new branded grade A, 15" and 17" CRT and LCD computer monitors.

We are seeking for serious importers/distributors for our monitors.

We are pleased to announce that we are exhibiting at GITEX Dubai 2003 Exhibition (October 19-23, 2006).

If you are available to come and visit our products, we shall be very glad to meet you at our booth No: K 885 where the Sales Executive Mr Hasan will welcome you.

Please confirm your interest and let us know if you are available.

We look forward to your confirmation,

Best Regards,

**Mr Khaled Mohamed
General Manager**

مثال آخر بسيط جداً

Dear Sirs,

We are an Egyptian company that specializes in making men's shirts and would like to tell you about our line of products.

Our products are special because they are made of good quality cloth. In the 15 years that we have been selling our products we have made a good name for ourselves in countries around the world.

Enclosed is a price list and brochure. If you would like to place an order or receive more information, please log onto our web site at www.xyz.com, or contact us by telephone.

Sincerely yours

الجزء الخامس

المصطلحات الخاصة

بالبريد الإلكتروني

E-mail Glossary

Autoresponders (Mailbots):

برامج للردود الآلية ، وغالباً ما تستخدم في حالة قيام الشركة برحلة أو عطلة رسمية أو إغلاق الشركة ليلاً ، فهذه البرامج تقوم بالرد على رسالة البريد الإلكتروني في نفس الوقت برسالة أخرى قام بكتابتها مسؤولي الشركة.

Automated programs which are established to return a prewritten message upon receipt of e-mail. Program will grab the return address from the "header" of the message. Typically, these programs will send out the canned message within seconds of receipt.

Aliasing (redirecting):

إعراج (إعادة توجيه):

استعمال عنوان خيالي لإرسال واستلام البريد الإلكتروني.

Using a fictitious address with which to send and receive e-mail. Typically done to avoid having people write to long "real" e-mail addresses or if underlying e-mail address is subject to change. Provides a permanent address to the world.

Bounced Message:

الرسالة الموثوبة:

رسالة معادة، ولا يمكن تسلّم رسالة البريد الإلكتروني.

A returned, can't deliver e-mail message.

E-mail Acronyms: مختصرات البريد الإلكتروني

When sending off a quick message, these acronyms can help. Don't overuse. لا تفرط في استعمال هذه المختصرات.

2L8	too late	متأخر جداً
AAMOF	as a matter of fact	في واقع الأمر
AFAIK	as far as I know	على حد علمي
B4N	bye for now	مع السلامة الآن
BTW	by the way	بالمناسبة
CMIIW	correct me if I'm wrong	صححني إن كنت على خطأ
CUL	see you later	أراك فيما بعد
FWIW	for what it's worth	لما هو يستحق
IAC	in any case	في أي حال من الأحوال
IKWUM	I know what you mean	أعرف ما تعني
IMHO	in my humble opinion	في رأي المتواضع
IOW	in other words	بطريقة أو بكلمة أخرى
KWIM	know what I mean	أعرف ماذا أعنيه
LOL	laughing out loud	الضحك بصوت عالي
NBIF	no basis in fact	لا قاعدة في الحقيقة
OTOH	on the other hand	من ناحية أخرى

ROTFL	rolling on the floor laughing	يتقلب على الأرض من الضحك
RTFM	read the f..... manual	اقرأ في دليل
SIG	special interest group	مجموعة اهتمامات خاصة
TIA	thanks in advance	شكراً مسبقاً أو مقدماً
TNX	thanks	شكراً
TTFN	ta ta for now	مع السلامة الآن

Emoticons:

تعبيرات الوجه:

أيضاً يطلق عليها اسم smiles ، هذه الرموز تساعد على حمل نغمة ، أو عاطفة ما برسالة بريد إلكتروني مثال :

:-)	happy	سعيد
:)	smile	ابتسامة
:-)	sad	حزين
;-)	wink	غمزة
:-o	shocked, surprised	صدمة ، مفاجأة
:->	devilish	شيطاني
:/	hmmm...	حركة يقصد بها كيفية الرد أو التفكير
\$-)	just won the lottery	ربح اليانصيب

Encoding: التشفير

A method of sending binary (non-text files) with e-mail messages. Common encoding options include: Mime, BinHex, UUencode, etc. Sender and receiver must both use the same method.

Flame:

هى نوع من رسائل البريد الإلكتروني الغاضبة أو الوقحة ذات الأسلوب الغير مهذب

An angry or rude e-mail message, often posted as a public response on a discussion group. If you become the target of a flame, avoid responding or you might incite a flame war.

Header:

الجزء الأول لرسالة البريد الإلكتروني حيث يحتوى على نوع الطريقة التي تمر بها الرسالة.

The first part of a received e-mail message which contains information about the routing of the message while traversing the Internet. Much of this may not be displayed if the e-mail software program keeps it hidden (usually an option).

IMAP:

نظام إدارة الرسائل على الإنترنت.

Internet Message Access Protocol. A method to access and manipulate e-mail that is stored remotely on another computer. Messages do not get transferred to the users computer, making it easier to manage e-mail when accessing from multiple computers.

Lurk:

ترصد:

لملاحظة مناقشة على الإنترنت بدون المشاركة. الفكرة الجيدة عندما تنضم أولاً إلى قائمة عناوين .

To observe an online discussion without participating. Good idea when first joining a Mailing List.

Mail Bomb:

القبلة البريدية:

عندما ترسل المئات أو آلاف رسائل البريد الإلكتروني إلى نفس العنوان ، أحياناً إلى عنوان الإرسال المركزي لمجموعة نقاش التي تسبب تأثير إهيار

جليدي وتستطيع إسقاط خادم بالحمل الثقيل. وهي وسيلة يستعملها القراصنة hackers للإضرار بالنفع العام .

Hundreds or thousands of e-mail messages sent to the same address, sometimes to the central posting address of a discussion group causing an avalanche effect and can bring down a server with the heavy load it causes.

Mailer Daemon:

ظرف بريدي شيطاني :

برنامج يونيكس يستعمل في إدارة رسائل البريد الإلكتروني. لا يصادف عموماً من قبل مستعمل مالم المستعمل يستلم رسالة مؤتوبة .

A Unix program used in the management of e-mail messages. Not generally encountered by a user unless the user gets a bounced message.

Mailing List:

قائمة العناوين:

مجموعة عناوين للبريد الإلكتروني من الناس الذين طلبوا إستلام مناقشات عبر البريد العادي على موضوع معين .

A collection of e-mail addresses of people who have asked to receive regular mail discussions on a particular topic, and for which they can sometimes submit messages for disbursement to the entire group.

Mailing List Manager:

مدير قائمة عناوين:

برنامج آلي لمعالجة الوظيفة الإدارية من إضافة / إزالة المشتركين ، ينشر الرسالة المرسله ، يرسل موضوعا متعلق به وملفات مساعدة، الخ. لكامل قائمة العناوين.

An automated program to handle the administrative functions of adding/removing subscribers, disseminating the message postings, sending topic related and help files, etc. for the entire Mailing List. Example MLMs include Majordomo, Listserv, ListProc, Mailbase, etc.

Moderator:

رئيس الجلسة:

شخص ما الذي يسيطر على إرسال الرسائل في قائمة عناوين لضمان الالتزام بالموضوع وإدراجه حسب سياسات القائمة.

Someone who controls the postings of messages in a Mailing List to ensure conformity with the topic and list policies.

Netiquette:

أصول وآداب العمل على الإنترنت:
سلوك المستخدمين أثناء العمل من خلال الشبكة . الممارسات المقبولة
لإستعمال مصادر الإنترنت المختلفة.

Network Etiquette. Acceptable practices of using various Internet resources.

POP/POP3:

نظام يعمل عمل مكتب البريد . وهو بروتوكول (نظام) بريد يستعمل
لخدمة اتصالات هاتفية متقطعة dial up إلى الإنترنت . رسالة البريد
الإلكترونية الواردة للمستخدم تحمل داخل هذا النظام إلى أن يفتح
المستخدم الإنترنت ، عندها يقوم المستخدم بتحميل رسائله إلى حاسبه
الشخصي .

Post Office Protocol. A mail protocol used to service intermittent dial-up connections to the Internet. Mail is held until the user access the

account, at which time the mail is transferred to the user's computer.

Postmaster:

هو شخص يتصل به المستخدمون لحل مشكلة ما أو طلب معلومات عن الموقع أو الخادم ، أو يستقبل إعتراضات من المستخدمين

The person to contact at a particular server/site to get help, or information about that server/site. Also the person to contact to register a complaint about a user's behavior.

Signature Line:

هذه الخاصية توجد بمعظم برامج البريد الإلكتروني الخاص منه والجاني ، حيث يسمح للمستخدمين كتابة مجموعة من السطور محتوية على تفاصيل عن الشخص أو الشركة ، فعند إرسال أى رسالة تُلحق هذه السطور بمؤخرة الرسالة (أسفل الرسالة) ، أى هذه السطور تصبح بمثابة إمضاء أو توقيع للشخص أو الشركة المرسله..

A set of 4 - 8 lines of text placed at the end of a mail message to provide the reader with the author's contact information, favorite quote, special of the month, autoresponder/web site address, etc. The signature line is composed and placed into the

e-mail software's signature file for automatic appending.

SMTP:

هو بروتوكول يستخدم لتحويل البريد الإلكتروني عبر الشبكة.

Simple Mail Transfer Protocol. The most common protocol used for transferring e-mail across the Internet.

SPAM:

إرسال بريد إلكتروني تجاري غير مرغوب فيه ، وإعادة ترسل هذه الرسائل بكميات كبيرة وعشوائيا إلى قواعد المشترك أو مجموعات المناقشة. وفي هذه الحالة يسمى الشخص الذي يتبع هذا النظام بـ *spammer*

To send unsolicited commercial e-mail, usually in large amounts and indiscriminately, to discussion groups or subscriber bases.

Thread:

محادثة مكتوبة على موضوع معين في مناقشة مجموعة أكبر

A written conversation on a particular topic in a larger group discussion.

ملحوظة :

الهدف الذي جعلنى أضع ترجمة المصطلحات باللغتين العربية والإنجليزية هو
أنى أريد من مستخدمى شبكة الإنترنت والبريد الإلكتروني أن يتمسوا
بملى قراءة وكتابة الرسائل باللغة الإنجليزية لأنها للأسف هى لغة التجارة
العالمية المشتركة .

وَالْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى رَسُولِهِ

المراجع

- 1- E-mail Marketing, AID course , 2003
- 2- Managing Your E-Commerce Business, Brenda Kienan, Second Edition, 2001
- 3- E-Commerce Essentials with Microsoft FrontPage, Greg Holden , 2001
- 4- Mastering MS Office XP, Premium edition, Gini Courter, Annette Marquis and Karla Browning, Sybex , 2001
- 5- Easy Internet, Go Kraynak, Que , 4rth edition.
- 6- Online Search techniques, Brayan & keth Andardhel , Wiley , 2000
- 7- Sell and Buy via Web Auctions sites, Khaled Mohamed Khaled, SCSS publishing , 2004
- 8- E-commerce websites, Khaled Mohamed Khaled, SCSS publishing, 2004
- 9- Export and Import using the internet, Khaled Mohamed Khaled, SCSS publishing, 2004
- 10- Business Web Guide , Khaled Mohamed Khaled, Dar albaraa , 2003
- 11- Internet Revolution, Khaled Mohamed Khaled, SCSS Publishing , 2000

بعض مواقع الويب وكثير من آلات البحث مثال جوجل وياهو.
كما إعتدت إعتماؤاً كلياً في كتابة هذا الكتاب على خبرتي المكتسبة في مجال
الإستيراد والتصدير طوال إحدى عشر عاماً في الإسكندرية ونيويورك والصين.

المحتويات

الجزء الأول :

٧	البريد الإلكتروني
٨	التمهيد
٩	لماذا الإنترنت في مصر والوطن العربي ؟
٩	الإنترنت تخطو بسرعة الرياح في مصر
١١	أساسيات الشبكة
١٢	بداية ليس لها نهاية
١٣	ما هي الـ Domains ؟
١٨	تاريخ البريد الإلكتروني
١٩	ما هو البريد الإلكتروني؟
٢١	تعريف البريد الإلكتروني ؟
٢٢	كيف يعمل البريد الإلكتروني؟
٢٤	ما هي MIME ؟
٢٥	متطلبات استخدام البريد الإلكتروني
٢٨	أجزاء رسالة البريد الإلكتروني
٣٤	برامج البريد الإلكتروني
٣٧	مقارنة بين Netscape و outlook
٣٩	شرح برنامج Outlook express

٤٣	➤ مواقع البريد الإلكتروني المجانية
٤٣	➤ شرح Hotmail
٤٥	➤ شرح Netscape
٤٧	➤ شرح yahoo
٤٩	➤ مواقع البريد الإلكتروني المجاني الأخرى
٥٤	➤ كيف تحصل على عناوين الأشخاص
٥٦	➤ كيف تحصل على برامج للبريد الإلكتروني
٥٧	➤ خدمات أخرى للبريد الإلكتروني

الجزء الثاني

٥٩	أهم خطوات نجاح التجارة عبر شبكة الإنترنت
٦٣	➤ الخطوة الأولى. بناء الثقة
٦٦	➤ الخطوة الثانية : الإتصال المؤثر بالمشتري
٦٩	➤ الخطوة الثالثة : موقعك هو واجهتك للعالم
٧٤	➤ الخطوة الرابعة : الإهتمام باللغة أثناء كتابة البريد الإلكتروني

الجزء الثالث :

٨١	إستخدام البريد الإلكتروني لتسويق المنتجات
٨٢	➤ نقاط هامة للتسويق الجيد
٨٤	➤ الطرق الصحيحة لتسويق المنتجات

- ٨٦ الطرق الخاطئة لتسويق المنتجات
- ٨٧ النصائح المتبعة أثناء العمل بالبريد الإلكتروني

الجزء الرابع :

- ٩٣ استخدام اللغة الإنجليزية لإتمام صفقات تجارية ناجحة
- ٩٤ أولاً : في حالة الشراء (الإستيراد)
- ١٠٤ ثانياً : في حالة البيع (التصدير)
- ١٠٩ أمثلة لكتابة رسائل كاملة بسيطة

الجزء الخامس

- ١١١ المصطلحات الخاصة بالبريد الإلكتروني

١٢٣

المراجع

١٢٤

المحتويات

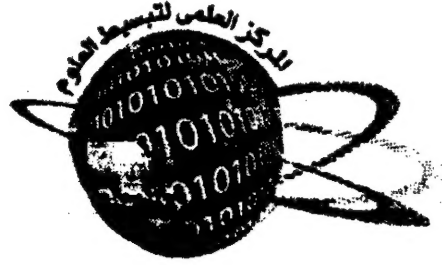
في حالة طلب الموسوعة كاملة
برجاء زيارة موقعنا على الإنترنت

www.books4internet.com

وتمتع بالتصوماس والعروض الخاصة

وفي الموقع كثير من اللآباء اللآنية الأخرى يمكنك الاستغارة منها

الرجاء الرجاء بالنصر للإخوانا في فلسطين والعراق
وأفغانستان والعراق والصومال وفي كل بقاع الأرض
اللهم آمين وأتمردوا فإله المصدر للرب العالمين



المركز العلمي لتبسيط العلوم

٢٣ حسن رفعت ، سيدى بشر ، إسكندرية - مصر

تليفون : ٥٢٩٨٤٢٨ - فاكس : ٥٢٩٨٤٢٨

Cell phone: 0106367467

<http://www.books4internet.com>

scss@books4internet.com